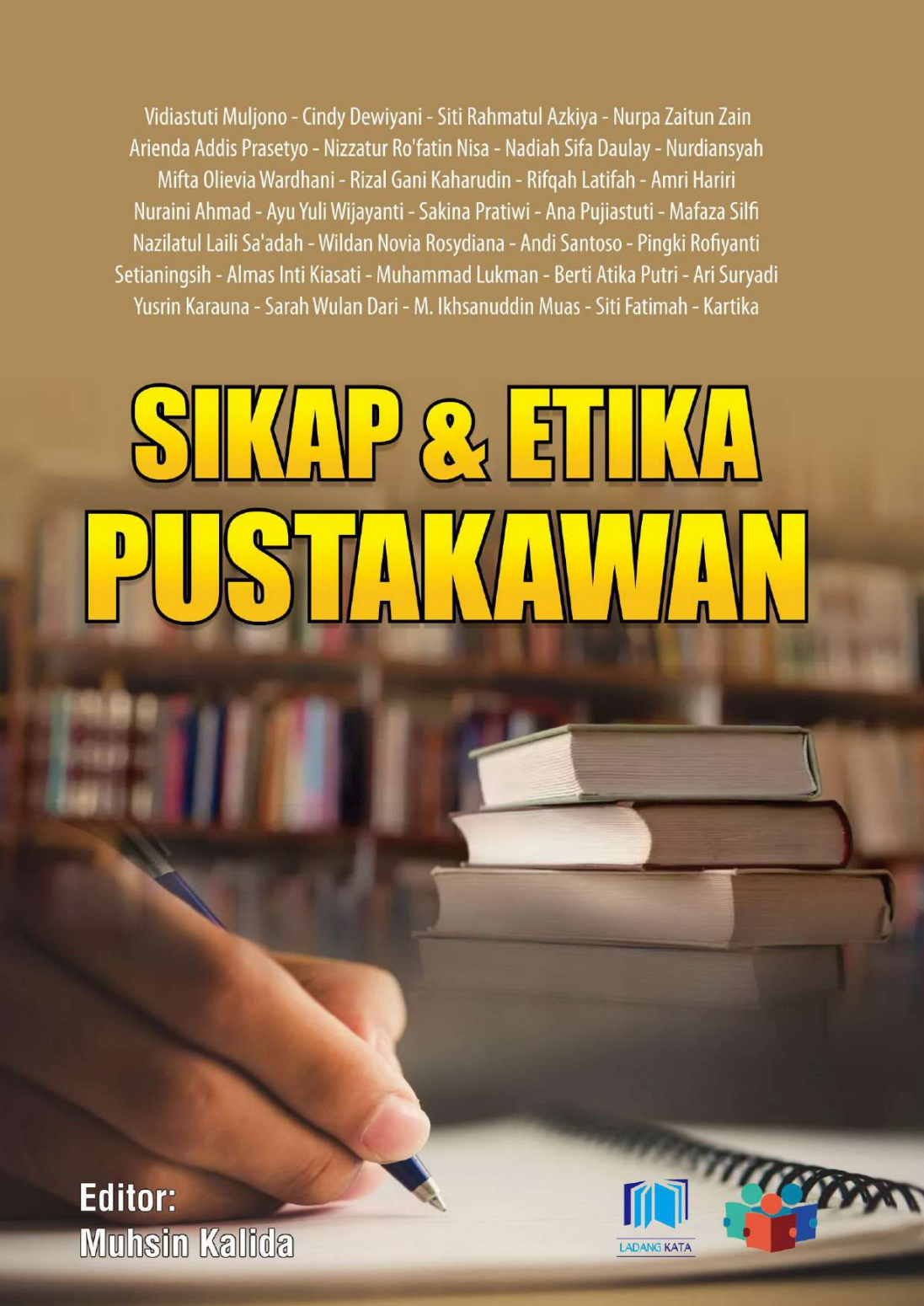
Vidiastuti Muljono - Cindy Dewiyani - Siti Rahmatul Azkiya - Nurpa Zaitun Zain
Arienda Addis Prasetyo - Nizzatur Ro'fatin Nisa - Nadiah Sifa Daulay - Nurdiansyah
Mifta Olievia Wardhani - Rizal Gani Kaharudin - Rifqah Latifah - Amri Hariri
Nuraini Ahmad - Ayu Yuli Wijayanti - Sakina Pratiwi - Ana Pujiastuti - Mafaza Silfi
Nazilatul Laili Sa'adah - Wildan Novia Rosydiana - Andi Santoso - Pingki Rofiyanti
Setianingsih - Almas Inti Kiasati - Muhammad Lukman - Berti Atika Putri - Ari Suryadi
Yusrin Karauna - Sarah Wulan Dari - M. Ikhsanuddin Muas - Siti Fatimah - Kartika

SIKAP & ETIKA PUSTAKAWAN



Editor:
Muhsin Kalida

LADANG KATA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA – INDONESIA

SIKAP & ETIKA PUSTAKAWAN

IKATAN SARJANA

Nahdlatul 'Ulama

SIKAP & ETIKA PUSTAKAWAN

Vidiastuti Muljono - Cindy Dewiyani - Siti Rahmatul Azkiya - Nurpa Zaitun Zain
Arienda Addis Prasetyo - Nizzatur Ro'fatin Nisa - Nadiah Sifa Daulay - Nurdiansyah
Mifta Olievia Wardhani - Rizal Gani Kaharudin - Rifqah Latifah - Amri Hariri
Nuraini Ahmad - Ayu Yuli Wijayanti - Sakina Pratiwi - Ana Pujiastuti - Mafaza Silfi
Nazilatul Laili Sa'adah - Wildan Novia Rosydiana - Andi Santoso - Pingki Rofiyanti
Setianingsih - Almas Inti Kiasati - Muhammad Lukman - Berti Atika Putri - Ari Suryadi
Yusrin Karauna - Sarah Wulan Dari - M. Ikhsanuddin Muas - Siti Fatimah - Kartika

Editor:
Muhsin Kalida
Trainer Psychowriting, Dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

LADANG KATA

SIKAP & ETIKA PUSTAKAWAN

©2021, Mahasiswa IIS-IPI UIN Sunan Kalijaga

xvi + 280 hlm, 14,5 x 20,5 cm
ISBN: 978-623-6386-33-0

Cetakan Pertama, Desember 2021

Penulis : Mahasiswa IIS-IPI UIN Sunan Kalijaga
Tata Letak Isi : Rasyid Hidayat
Desain Sampul : Ahmad Hanin Lathif

Diterbitkan oleh:
Lembaga Ladang Kata
Jl. Garuda, Gang Panji 1, No. 335
RT 7 RW 40 Kampung Kepanjen, Banguntapan, Bantul
Email: cetakbukudiladangkata@gmail.com
Instagram: @cetakbuku.ladangkata

kerjasama dengan:
Yasuka Institute
Nologaten Gang Selada 106A CT Depok Sleman, Yogyakarta
Email: muhsinkalida@gmail.com

SIKAP DAN ETIKA KUNCI PELAYANAN BERMUTU BAGI PUSTAKAWAN

Muhsin Kalida

Trainer Psychowriting, dosen Interdisciplinary Islamic Studies (IIS), Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI), Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Selama ini, masih ada beberapa asumsi, bahwa perpustakaan memiliki problematika klasik, diantaranya masih adanya kesan perpustakaan dikenal oleh kalangan terbatas, artinya perpustakaan mengalami problematika humanisasi, sehingga perlu *istikharah* dalam rangka meningkatkan *capacity building*, terutama peningkatan mutu pustakawan.

Disadari atau tidak, sikap dan etika, sebagai bagian dari *social skill* pustakawan menjadi salah satu hal yang urgen untuk meningkatkan kompetensi pustakawan. Dalam tulisan ini, sebagai editor juga memberi berbagai informasi yang disarikan dari berbagai buku, makalah, ceramah dan pengalaman editor dalam menjawab berbagai problematika yang selama ini dianggap menjadi masalah klasik. Minimal ada dua hal pokok yang editor sampaikan dalam mengkritisi dan memotivasi karya antologi mahasiswa *Interdisciplinary Islamic Studies* (IIS), konsentrasi Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI), Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta:

Pertama:

Ada catatan penting, bahwa pustakawan adalah merupakan *shahibul-bait* perpustakaan, sehingga pernak-pernik yang dialami dan berbagai sapaan yang terkadang masih tergolong kurang humanis, itu hal yang biasa sebagau tuan rumah perpustakaan. Ini artinya bersentuhan dengan bidang pentingnya *social skill* pada diri pustakawan. Bahkan, masih dianggap memerlukan perhatian spesial, untuk meningkatkan profesionalisme pustakawan. Sehingga diantara pentingnya *social skill,* hendaknya memiliki kiat-kiat yang baik dalam pelayanan.

Dalam buku ini memuat berbagai kiat pelayanan untuk meningkatkan program *social skill*, terutama dalam membangun sikap mental pustakawan dalam menghadapi berbagai situasi terkini di era global, diantaranya adalah: sikap pustakawan dalam menghadapi akreditasi, sikap pustakawan pada layanan sirkulasi, keluwesan pustakawan memberikan pelayanan, psikologi komunikasi dalam peningkatan pelayanan, asta etika pustakawan, strategi pelayanan prima, strategi senyum sapa pustakawan, *responsiveness* pustakawan, budaya tepa salira pustakawan, keramahan pustakawan, *gethok tular* pustakawan, keterampilan media sosial bagi pustakawan, *magic words* dalam meningkatkan *service excellent* pustakawan, dan lain sebagainya.

Di samping hal tersebut di atas dalam buku ini juga dimuat berbagai etika pustakawan dalam meningkatkan mutu pelayanan, di antaranya adalah: perilaku pustakawan, etika menghadapi berbagai karakter pemustaka, etika pustakawan dalam menyebarkan informasi elektronik, etika pustakawan dalam perspektif islam, implementasi kode etik pustakawan, profesi pustakawan pada era

informasi, *feedback* guna meningkatkan kinerja pustakawan, dan lain sebagainya. Dari jumlah sekian banyak tawaran gagasan ini, satu sisi menjadi daya motivasi yang kuat dalam rangka meningkatkan *social skill* pustakawan, tetapi di sisi lain juga akan menjadi ancaman, jika kurang diperhatikan. Secara operasional harus bisa dirumuskan, mengapa *social skill* pustakawan menjadi penting di lembaga perpustakaan? *Social skill* pustakawan dalam pelayanan itu bagaikan *fundraising* (menggalang dana) sebuah lembaga, supaya lembaga tetap *survival*, agar tetap hidup dan tidak mati, atau *laa yamuutu walaa yahya*.

Berbagai realitas sosial yang berkembang saat ini, terkadang memang menggelisahkan, tetapi satu sisi merupakan tantangan bagi perpustakaan dalam menajamkan visi dan program aksi bagi pustakawan. Perpustakaan dihadapkan pada tuntutan pengembangan atau bahkan –mungkin- perubahan orientasi yang baru. Selain menjadi pengembang organisatoris dalam lembaga perpustakaan dan kompetensinya, dengan melihat dampak yang luar biasa, ternyata juga harus menyiapkan civitas pustakawan menjadi agen perubahan sosial dan pengabdi masyarakat, menjadi *center of exellence* dan *feeder* bagi lembaga lain.

Tentu, konsep dasarnya adalah prinsip keseimbangan dan harmonisasi, yang selanjutnya konsep ini akan melahirkan *derivasi* prinsip-prinsip dasar, yaitu persamaan (*musawah*), persaudaraan (*ukhuwah*) dan kemiteraan *(ta'awun).* Selama ini di perpustakaan masyarakat justru kurang terlihat pentingnya sinergi dalam melaksanakan program pengembangan terpadu bagi terbangunnya jaringan kemiteraan. Agar perpustakaan di masyarakat bisa tetap *survival*, hendaknya memiliki konsep dan rumusan mengenai

program peningkatan mutu pengelolanya, terutama *social skill* bagi pustakawan. Mengapa ini penting, karena setiap perpustakaan dalam menjalankan roda kelembagaan pasti membutuhkan dukungan yang kuat, selain jaringan lembaga, ternyata juga pelayanan yang *exellence*. Jika bisa kita analogikan, tanpa *social skill* pustakawan, perpustakaan sulit untuk hidup lebih maju. Karena *social skill* pustakawan adalah membangun simpati publik yang menjadi *ruh* perpustakaan.

Perpustakan membutuhkan ekspansi dan *development*, memerlukan suku cadang bahan untuk melakukan pengembangan dan memperbesar skala kelembagaan dan program, sehingga dukungan SDM dalam pelayanan dari waktu ke waktu dituntut semakin besar dan prima. Perpustakan memerlukan *reducing dependency*, jaringan kemitraan sangat besar fungsingya, karena selain untuk memperluas peluang juga penting untuk memperkuat posisi tawar, dan semakin besar perpustakaan menghimpun mitrakerja maka semakin kuat pula independensinya terhadap pihak lain, dan ini semua membutuhkan pelayanan yang profesional pustakawan.

Perpustakaan selain berusaha memperbanyak pendukung (mitra), juga berusaha memperbesar sumber, dan juga memberi kesempatan yang panjang kepada orang yang akan bekerjasama. *Creating a viable and sustainable organisation*, lembaga perpustakaan perlu mempersiapkan eksistensi dalam jangka panjang, perpustakaan bukan lahan proyek sekali jalan, tetapi '*thalabul ilmi minal mahdi ilal lahdi*', *long life education*, pendidikan itu sepanjang hayat, tidak boleh berhenti selama ruh masih di kandung badan, dan dalam mengelola manajemen seperti ini diperlukan pelayanan yang prima bagi pustakawan.

Kedua:

Sebagai editor, rasanya penting menyampaikan beberapa hal terkait pembumian gerakan menulis bagi pustakawan fungsional maupun staff pustakawan. Karena menulis bukan saja sebagai tuntutan tugas dosen atau guru, tetapi merupakan sebuah perintah agama yang memiliki kekuatan hukum yang tinggi, terutama para akademisi, pendidik maupun tenaga kependidikan.

Jika ada yang bertanya sejak kapan manusia hidup? Maka jawabnya adalah sejak manusia mulai berani membaca dan menulis. Mengapa demikian, sebab membaca dan menulis adalah fitrah manusia. Tak tanggung-tanggung, wahyu Al-Qur'an pertama kali turun kepada Nabi Muhammad SAW, adalah memberi perintah yaitu membaca dan menulis. Di sana tertulis kalimat yang sangat jelas, yakni *iqra'* (bacalah!) dan *al-qalam* (pena). Dua kalimat ini tak perlu tafsir panjang lebar, sekali orang baca, sudah jelas maksudnya, bahwa Allah melalui Al-Qur'an, memerintahkan untuk membaca dan menulis. Membaca tentu tidaklah cukup, sebab begitu membaca, pemahaman yang didapatkan akan mudah hilang. Sebab itulah, Allah memberikan kata *al-qalam* dalam ayat ke 4 surat *Al-Alaq*. Terjemahnya, *yang mengajar (manusia) dengan perantara qalam (pena)*. Artinya, jika ingin menjadi pembelajar yang *kaafah* (sempurna), setelah kegiatan membaca, maka harus dilanjutkan dengan berpikir dengan pena dan kertas, yaitu menuliskan ilmu pengetahuan. Bahkan saking pentingnya tradisi menulis tersebut, ada nasehat, *ikatlah ilmu dengan tulisan*.

Penulis Indonesia, Pramoedya Ananta Toer juga menulis dalam salah satu bukunya, *menulis adalah bekerja untuk keabadian*. Itu artinya bahwa tulisan adalah warisan yang dahsyat untuk anak-cucu

manusia ke depan. Bisa kita bayangkan, andai kata Al-Quran itu tidak tertulis, tentunya kita akan kepayahan mempelajari ajaran-ajaran suci agama Islam. Jika para ulama-ulama shalih terdahulu (*salafunassholihun*) tidak menuliskan hadits, tentunya kita tidak akan pernah tahu apa dan bagaimana kalimat-kalimat dan akhlak dari Rasulullah SAW. Sejarah sudah memberi petunjuk bahwa dialog peradaban antara Islam dan peradaban lain terjadi, salah satunya, melalui karya tulis. Jadi, berdasarkan atas latar belakang di atas, maka jelas bahwa membaca dan menulis adalah dua hal yang tak bisa kita pisahkan dalam pembentukan peradaban manusia.

Sehingga apa yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa *Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),* Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI), Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan menerbitkan buku ini, patut untuk diapresiasi. Dengan demikian, menulis, terpaksa, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang telah diberikan kepada mahasiswa ini, merupakan salah satu cara untuk mengalihkan energi kepada hal-hal yang produktif. Dari sisi psikologis, menulis akhirnya menjadi cara terbaik bagi untuk mengekspresikan segala perasaan, keluh kesah dan pikiran-pikiran mereka secara positif dan bermartabat.

Atas prestasi yang telah dilakukan oleh para penulis buku ini, tentunya perlu saya tularkan kepada siapapun yang memiliki pengalaman dan pengetahuan, baik kepada para mahasiswa, para pendidik maupun para pengelola perpustakaan di mana saja. Buku ini menjadi persembahan bagi siapa saja yang ingin meneguk indahnya ungkapan pengalaman, pikiran, dan perasaan generasi muda hari ini. Ungkapan dan goresan yang tertulis dalam buku ini

memberi cita rasa kualitas kehidupan yang unik dari generasi muda yang tentunya sangat berbeda dari satu dengan yang lainnya.

Akhirnya, selamat kepada para penulis atas terbitnya buku ini, *experience is the best teacher*, pengalaman adalah guru yang terbaik. Saya berbangga hati, semoga segera disusl karya-karya dahsyat berikutnya. *Aamiin.*

Yogyakarta, Desember 2021

DAFTAR ISI

Kata Pengantar v
Daftar Isi xii

- Sikap Pustakawan dalam Menghadapi Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi 1
  Vidiastuti Muljono
- Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi dalam Melindungi Data Pribadi Pemustaka 10
  Cindy Dewiyani
- Keluwesan Pustakawan Memberikan Pelayanan untuk Loyalitas Pemustaka 19
  Siti Rahmatul Azkiya
- Psikologi Komunikasi dalam Peningkatan Pelayanan Pustakawan 28
  Nurpa Zaitun Zain
- Asta Etika Pustakawan dalam *Short Movie "The Library" (2013)* 37
  Arienda Addis Prasetyo

- Strategi Pelayanan Prima kepada Penyandang Disabilitas 52
  Nizzatur Ro'fatin Nisa
- Strategi Senyum Sapa Pustakawan untuk Memberikan Kepuasan Kepada Pemustaka 62
  Nadiah Sifa Daulay
- Layanan Prima Berbasis Perpustakaan Digital pada Boarding School Islam Terpadu 71
  Nurdiansyah
- *Responsiveness* Pustakawan sebagai Upaya Menghadapi Kecemasan Pemustaka 78
  Mifta Olievia Wardhani
- Budaya Tepa Salira Pustakawan Mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial 87
  Rizal Gani Kaharudin
- Keramahan Pustakawan untuk Meningkatkan Kepuasan Pemustaka 96
  Rifqah Latifah
- *Gethok Tular* Pustakawan Mempromosikan Bimbingan Literasi Infromasi 105
  Amri Hariri
- Keterampilan Sosial Pustakawan dalam Pengelolaan Media Sosial Perpustakaan 114
  Nuraini Ahmad
- *3 Magic Words* dalam Meningkatkan *Service Excellent* bagi Pustakawan 123
  Ayu Yuli Wijayanti

- Peran Pustakawan pada Peningkatan Pelayanan di Perpustakaan 132
  Sakina Pratiwi
- Komunikasi Efektif Pustakawan upaya Menyapa Loyalitas Pemustaka 140
  Ana Pujiastuti
- Strategi Komunikator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pustakawan 149
  Mafaza Silfi
- Perilaku Pustakawan dalam Melayani Pemustaka Guna Meningkatkan Minat Kunjung Perpustakaan 158
  Nazilatul Laili Sa'adah
- Etika Pustakawan dalam Menghadapi Berbagai Karakter Pemustaka 167
  Wildan Novia Rosydiana
- Etika Pustakawan dalam Menyebarkan Informasi Elektronik..... 176
  Andi Santoso
- Etika Pustakawan dalam Perspektif Islam..... 185
  Pingki Rofiyanti Setianingsih
- Implementasi Kode Etik Pustakawan Guna Meningkatkan Profesionalisme Pustakawan 194
  Almas Inti Kiasati

- Desain Perpustakaan *Post Modern* dalam Afiliasi Konsep *Post Modern Contextualism* dan *Post Modern Historicism*.. 203
  Muhammad Lukman
- Profesi Pustakawan pada Era Informasi..... 211
  Berti Atika Putri
- Transformasi Pustakawan dalam Pelayanan Referensi di Era Digital..... 221
  Ari Suryadi
- Kompetensi Pustakawan Melalui Otomasi Perpustakaan Berbasis *Senayan Library Management Systen (SLIMS)* 231
  Yusrin Karauna
- Pustakawan : Peluang dan Tantangan di Era Digital..... 241
  Sarah Wulan Dari
- Manfaat *Feedback* Guna Meningkatkan Kinerja Pustakawan..... 251
  M. Ikhsanuddin Muas
- Peran Pustakawan sebagai Pelayanan Informasi dan Referensi pada Perpustakaan 260
  Siti Fatimah
- Pengaruh Kedisplinan terhadap Etika Pustakawan 271
  Kartika

PERSATUAN GURU
Nahdlatul 'Ulama

SIKAP PUSTAKAWAN DALAM MENGHADAPI AKREDITASI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Vidiastuti Muljono

Pustakawan Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ)

Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi dalam mencapai suatu tujuan. Pustakawan adalah orang yang membantu pemustaka dalam menemukan sebuah informasi baik informasi yang ada di dalam perpustakaan, seperti halnya memberikan pelayanan yang tepat kepada pemustaka. Akreditasi merupakan kegiatan yang sangat penting bagi perguruan tinggi, karena dalam melakukan akreditasi perpustakaan perguruan tinggi biasanya adalah orang-orang yang ahli dari luar lembaga. Tujuannya adalah memberikan penilaian yang objektif, transparan dan berkelanjutan terhadap pelayanan suatu perpustakaan berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan.

Dengan demikian akreditasi yang berhasil akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa kualitas perpustakaan tersebut tidak hanya diakui oleh orang dalam saja, tetapi juga diakui oleh orang

luar lembaganya. Untuk mewujudkan itu, setiap perpustakaan perguruan tinggi hendaknya mempersiapkan segala perangkat yang diperlukan dalam akreditasi. Tentu saja persiapan-persiapan tersebut harus dilakukan oleh pustakawan sebagai pengelola utama sebuah perpustakaan. Di sinilah peran pustakawan menjadi sangat diperlukan. Para pustakawan tidak hanya bertugas melayani pemustaka dan tugas-tugas rutin lainnya, akan tetapi mereka juga harus terampil dan ahli dalam mempersiapkan segala hal yang berhubungan dengan akreditasi perpustakaan. Di samping itu, pustakawan juga harus mempelajari borang akreditasi dengan cermat, memperhatikan komponen dan indikator-indikator penilaian yang ada pada borang akreditasi. Semuanya itu dilakukan agar perpustakaan yang dikelolanya mendapatkan nilai akreditasi yang tinggi. Misalnya komponen layanan, kerja sama, koleksi, pengorganisasian bahan perpustakaan, sumber daya manusia, gedung, ruang, sarana prasarana, anggaran, manajemen perpustakaan, dan perawatan koleksi perpustakaan. Semua itu dapat dijelaskan dan dijabarkan dengan sempurna.

Sikap pemustaka dalam hal akreditasi bisa menjadi positif maupun negatif, bagaimana menghadapi akreditasi tersebut. Jika menghadapinya dengan sifat positif, maka akreditasi biasanya dilakukan dengan semangat yang tinggi. Sebaliknya, jika menghadapi akreditasi dengan sifat negatif, maka akreditasi yang dihadapi biasanya akan menurunkan nilai akreditasi pada perpustakaan perguruan tinggi tersebut. Maka untuk itu tulisan ini ditulis sebagai Sikap Pustakawan Dalam Menghadapi Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi. Agar pustakawan bisa mempelajari serta meningkatkan

kapasitas sebagai pustakawan dengan memperhatikan point-point yang terdapat pada setiap borang akreditasi.

Sikap Pustakawan

Sikap atau *attitude* adalah suatu bentuk dari perasaan, yaitu perasaan mendukung atau memihak maupun perasaan tidak mendukung pada suatu objek. Objek yang didukung atau tidak didukung itu adalah layanan perpustakaan beserta segala fasilitasnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan: (1) Empati, yaitu suatu sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemakai. Pemakai datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimalnya apa yang dibutuhkan pemakai dapat terpenuhi. Ada kalanya pemakai datang untuk sekedar mencari kenyamanan dan ketenangan, maka pustakawan mencoba mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemakai; (2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau responsif. Pemakai akan sangat terkenang dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya; (3) Jaminan (*Assurance*), yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan, sehingga pemakai akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Menurut Azwar S (2012: 33) struktur sikap dibedakan atas tiga komponen yang saling menunjang, yaitu :

a. Komponen Kognitif

   Merupakan representasi apa yang dipercayai oleh individu pemilik sikap, komponen kognitif berisi kepercayaan *stereotype*

yang dimiliki individu mengenai sesuatu yang dapat disamarkan penanganan (opini) terutama apabila menyangkut masalah isu atau problem yang kontroversal.

b. Komponen Afektif

Merupakan perasaan yang menyangkut aspek emosional. Aspek emosional inilah yang biasanya berakar paling dalam sebagai komponen sikap dan merupakan aspek yang paling bertahan terhadap pengaruh-pengaruh yang mungkin adalah mengubah sikap seseorang, komponen afektif disamakan dengan perasaan yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.

c. Komponen Konatif

Merupakan aspek kecenderungan berperilaku tertentu sesuai dengan sikap yang dimiliki oleh seseorang. Dan berisi tendensi atau kecenderungan untuk bertindak/ bereaksi terhadap sesuatu dengan cara-cara tertentu serta berkaitan dengan objek yang dihadapinya adalah logis untuk mengharapkan sikap seseorang yang dicerminkan dalam bentuk tendensi tertentu.

Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Akreditasi merupakan prosedur yang digunakan oleh lembaga yang berwenang dalam memberikan pengakuan formal bahwa suatu institusi atau seseorang mempunyai kemampuan untuk melakukan kegiatan tertentu. Menurut Cahyono, akreditasi adalah rangkaian seluruh kegiatan dalam proses pemberian sertifikat oleh badan/lembaga akreditasi yang kompeten dan terpercaya, sebagai tanda pengakuan formal yang menyatakan bahwa suatu lembaga penilaian kesesuaian (LPK) seperti lembaga sertifikasi (LS Produk/

Kompetensi), laboratorium, lembaga inspeksi dan sebagainya yang telah memenuhi persyaratan baku dan kompeten untuk melakukan kegiatan sertifikasi tertentu. Sedangkan menurut Kebijakan Pengembangan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Tahun 2013, akreditasi adalah prosedur yang digunakan oleh lembaga yang berwenang dalam memberikan pengakuan formal bahwa suatu institusi atau seseorang mempunyai kemampuan untuk melakukan kegiatan tertentu. Lembaga yang telah diakreditasi akan mendapatkan sertifikat. Jadi dapat disimpulkan bahwa akreditasi perpustakaan merupakan rangkaian kegiatan proses pengakuan formal oleh lembaga akreditasi perpustakaan yang menyatakan bahwa lembaga perpustakaan tersebut telah memenuhi persyaratan untuk melakukan kegiatan pengelolaan perpustakaan, baik untuk meningkatkan kapasitas pustakawan maupun dalam meningkatkan nilai guna pada perpustakaan tersebut.

Akreditasi perpustakaan perguruan tinggi mengarah pada penyediaan layanan perpustakaan yang bermutu dan kedudukannya dapat ditempatkan sebagai alat regulasi diri (*selfregulation*) di mana perpustakaan mengenal dan memahami kekuatan dan kelemahannya. Akreditasi perpustakaan adalah sarana untuk melakukan upaya-upaya yang terus-menerus dalam meningkatkan kekuatan-kekuatan yang dimiliki perpustakaan serta memperbaiki kelemahan-kelemahan yang dimiliki. Proses akreditasi terhadap perpustakaan harus sampai pada titik membuka dan memberikan keyakinan kepada pemustaka khususnya dan masyarakat pada umumnya, di mana perpustakaan telah dan akan melaksanakan berbagai program kerja perpustakaan dengan sumber daya yang dimilikinya baik manusia maupun sumber daya lainnya secara sungguh-sungguh agar terjadi proses pelayanan

yang berkualitas. Proses akreditasi perpustakaan harus didukung oleh pemahaman yang sama dan komitmen yang kuat agar semua komponen yang ada baik perpustakaan yang terakreditasi maupun penyelenggara akreditasi.

Sikap Pustakawan dalam Akreditasi Perpustakaan

Pustakawan secara tradisional terkadang masih dipahami secara umum sebagai kurator buku dan bahan-bahan informasi lainnya, dan sekedar memberikan layanan kepada pemustaka dalam mengakses informasi. Tampaknya pengertian seperti itu tidak tepat lagi bagi pustakawan, sebab jika dicermati betul peran dan tugas pustakawan sangat berat dan menuntut kompetensi yang bermacam-macam. Wilson dan Tauber mengatakan bahwa pustakawan perguruan tinggi yang kompeten merupakan hal yang sangat penting, dan untuk mewujudkan kompetensi pustakawan tersebut dapat melalui pendidikan serta pelatihan sehingga mereka dapat mengorganisasikan sumber-sumber informasi untuk terciptanya pengajaran dan penelitian yang efektif.

Kompetensi pustakawan yang bermacam-macam itu sangat dibutuhkan dalam kegiatan akreditasi perpustakaan perguruan tinggi. Ada bebarapa hal yang perlu diperankan pustakawan dalam kegiatan akreditasi perpustakaan perguruan tinggi, yaitu:

a. Mempelajari Pedoman Akreditasi

   Di dalam buku Akreditasi Perpustakaan yang diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional terdapat sembilan komponen akreditasi yaitu (Ri, 2002), Komponen Layanan, Kerja Sama, Koleksi, Pengorganisasian Bahan Perpustakaan, Sumber Daya Manusia,

Gedung atau Ruang, Sarana Prasarana, Anggaran, Manajemen Perpustakaan, Perawatan Koleksi Perpustakaan.

b. Mengumpulkan Bukti-Bukti Fisik

Pustakawan juga perlu bekerja sama untuk menyediakan bukti-bukti fisik pendukung laporan kegiatan dan pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi yang akan diakreditasi. Kegiatan ini sangat penting dilakukan karena menjadi rujukan ketika para asesor melakukan visitasi dan verifikasi.

c. Melakukan Evaluasi Diri

Pustakawan yang sudah dibentuk harus berinisiatif melakukan evaluasi terlebih dahulu dengan berpedoman pada borang akreditasi perpustakaan. Evaluasi ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui kondisi perpustakaan yang ideal sebelum dinilai oleh tim asesor. Evaluasi yang dilakukan oleh pustakawan tersebut, hasilnya harus segera di tindaklanjuti oleh semua komponen baik dari dalam perpustakaan sendiri, maupun komponen terkait dari universitas yang merupakan lembaga induknya.

d. Melakukan Simulasi Akreditasi

Pustakawan hendaknya dapat mengagendakan kegiatan simulasi akreditasi. Artinya, para pustakawan mencoba mengadakan percobaan akreditasi dalam perspektif dirinya sendiri dengan mengacu kepada borang akreditasi yang ada. Sebenarnya kegiatan ini hampir sama dengan evaluasi diri. Hanya saja, kegiatan simulasi ini dilakukan dengan menyerupai kegiatan akreditasi, terutama kegiatan verifikasi yang dilakukan oleh asesor pada saat melakukan visitasi ke perpustakaan.

Dari semua itu maka pustakawan hendaknya bisa mempersiapkan kapasitas dirinya untuk melakukan akreditasi, karena jika pustakawan sudah siap menghadapi akreditasi maka sikap inilah yang dapat membangun rasa percaya diri antar pustakawan. Sehingga antar pustakawan bisa bertukar pikiran satu dengan yang lainnya dalam mewujudkan akreditasi yang maksimal. Akreditasi sangatlah mudah jika sebagai pustakawan mampu memberikan kemampuan dan keahlian kepada tim asesor akreditasi agar sesama pustakawan bisa saling membangun untuk mendapatkan nilai yang layak agar perpustakaan perguruan tinggi ini bisa dipandang layak tidak hanya di lingkungan setempat akan tetapi di lingkungan masyarakat umum di luar perguruan tinggi tersebut.

Penutup

Akreditasi merupakan salah satu bentuk dari evaluasi eksternal. Karena akreditasi perlu dipersiapkan dengan baik, maka pustakawan harus berperan secara maksimal. Di antaranya adalah mempelajari sembilan komponen dalam akreditasi, menyiapkan bukti-bukti fisik, melakukan evaluasi diri, dan melakukan simulasi akreditasi perpustakaan. Kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan sebelum akreditasi dilakukan. Pada saat akreditasi berjalan, terutama pada saat asesor melakukan visitasi dan verifikasi, pustakawan juga harus mampu menjawab dan menunjukkan bukti-bukti tertulis, agar akreditasi bisa berjalan sesuai dengan harapan kita semua.

Daftar Pustaka

Azwar, Saifudin. (1995). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Cahyono, Nur. (2014). *Prosedur Akreditasi Perpustakaan*, disampaikan pada acara Sosialisasi Akreditasi Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip DI Yogyakarta, 11 Juni 2014.

Perpustakaan Nasional RI. (20130. *Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasioan RI

_____ (2014). *Petunjuk Pelaksanaan Akreditasi Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI

Wilson, Louis Round and Maurice F. Tauber. (1966). The University Library: *The Organization, Administration, and Functions Of Academic Libraries*. New York: Columbia University Press

SIKAP PUSTAKAWAN PADA LAYANAN SIRKULASI DALAM MELINDUNGI DATA PRIBADI PEMUSTAKA

Cindy Dewiyani

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Layanan Sirkulasi merupakan unsur penting dalam kegiatan perpustakaan. Bagian sirkulasi menyangkut masalah peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan para pemustakanya. Besarnya koleksi dan jumlah pemustaka perpustakaan merupakan faktor yang penting dalam menentukan siapa-siapa yang boleh meminjam, jenis dan jumlah buku yang boleh dipinjam, sistem peminjaman yang digunakan dan lamanya waktu peminjaman.

Data adalah setiap informasi yang diproses melalui peralatan yang berfungsi secara otomatis menanggapi instruksi-instruksi yang diberikan bagi tujuannya dan disimpan dengan maksud untuk dapat diproses. Data juga termasuk informasi yang merupakan bagian tertentu dari catatan-catatan kesehatan, kerja sosial, pendidikan atau

yang disimpan sebagai bagian dari suatu sistem penyimpanan yang relevan.

Point yang menarik dari judul sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dalam melindungi data pribadi pemustaka adalah bagaimana seorang pustakawan saat menghadapi situasi seorang pemustaka mengulik tentang data pribadi seseorang. perlu diketahui apa saja yang harus dilakukan saat seorang pustakawan sedang dalam situasi seperti itu**.**

Layanan Sirkulasi

Kata Sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "*circulation*" yang mempunyai arti perputaran, peredaran. Sulistyo (1993: 257) mengatakan salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi, sering kali dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan, karena bagian inilah yang paling kali berhubungan dengan pemustaka serta paling sering digunakan pemustaka. Karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan.

Pelayanan Sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Pada pelayanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan perpustakaan yang dipinjam dan pembuatan statistik peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan.

Untuk melancarkan pekerjaan bagian sirkulasi, perlu dibuatkan buku petunjuk yang memuat keterangan-keterangan mengenai hal berikut:

a. Peraturan penggunaan bahan pustaka
b. Macam-macam bahan pustaka yang boleh dan tidak boleh di pinjam
c. Jangka waktu peminjaman, besar denda apabila terlambat mengembalikan, menghilangkan atau merusakan buku yang di pinjam
d. Keterangan jam buka perpustakaan
e. Keterangan mengenai tanda-tanda pada koleksi
f. Keterangan-keterangan lain yang dianggap perlu.

Tujuan layanan Sirkulasi

Tujuan layanan sirkulasi sebagai berikut :

a. Supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin
b. Mudah untuk mengetahui siapa yang meminjam koleksi tersebut, di mana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali. Dengan demikian, apabila koleksi itu diperlukan peminat lain, maka akan segera dapat diketahui alamat si peminjam atau dinantikan pada waktu pengembalian
c. Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas, dengan demikian keadaan pustaka akan terjaga
d. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi
e. Apabila terjadi pelanggaran segera diketahui

Fungsi layanan sirkulasi

Sulistyo (1993 : 257-259) bagian sirkulasi melakukan tugas sebagai berikut:

a. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan
b. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri anggota perpustakaan. Bila seseorang ingin mendaftar diri sebagai anggota perpustakaan, maka dia harus mengisi formulir keanggotaan. Setelah selesai mengisi, formulir dikembalikan pada petugas sirkulasi dilengkapi kelengkapan lain.
c. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman. Bila anggota ingin meminjam buku baru, anggota berhubungan dengan bagian sirkulasi. Bila dia mengembalikan buku, petugas harus memeriksa berapa lama keterlambatan serta berapa dendanya.
d. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan, bila buku terlambat dikembalikan petugas menghitung denda kemudian anggota diminta membayar denda.
e. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang terlambat dikembalikan pada waktunya. Pengiriman surat peringatan tergantung pada kebijakan perpustakaan. Ada perpustakaan yang memberi tenggang waktu 7 hari setelah jatuh waktu, baru dikirim surat peringatan.

Data Pribadi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian Data adalah keterangan yang benar dan nyata yang dapat dijadikan dasar

kajian. Sedangkan Pribadi sendiri memiliki arti manusia sebagai perseorangan (diri manusia atau diri sendiri), sehingga dapat disimpulkan bahwa data pribadi merupakan keterangan yang benar dan nyata yang dimiliki oleh manusia sebagai perseorangan.

UU ITE tidak memberikan definisi hukum yang jelas tentang data pribadi. Akan tetapi, dilihat dari prespektif penafsiran resmi tentang hak pribadi *(pivacy right)* dalam Pasal 26 ayat (1), maka data pribadi meliputi urusan kehidupan pribadi termasuk (riwayat) komunikasi seseorang dan data tentang seseorang.

Dalam PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik, mendefinisikan data pribadi yaitu "data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya" (Pasal 1 ayat 27).

Menurut penjelasan Pasal 1 ayat 1 Data Protection Act Inggris tahun 1998 menentukan bahwa:

> "Data adalah setiap informasi yang diproses melalui peralatan yang berfungsi secara otomatis menanggapi instruksi-instruksi yang diberikan bagi tujuannya dan disimpan dengan maksud untuk dapat diproses. Data juga termasuk informasi yang merupakan bagian tertentu dari catatancatatan kesehatan, kerja sosial, pendidikan atau yang disimpan sebagai bagian dari suatu sistem penyimpanan yang relevan"

Diterangkan juga dalam Data Protection Act Inggris tahun 1998 bahwa data pribadi adalah data yang berhubungan dengan seseorang individu yang hidup yang dapat diidentifikasikan dari data atau dari data-data atau informasi yang dimiliki atau akan dimiliki oleh data *controller*. Selain itu data prbadi juga dapat dikaitkan dengan ciri responden contohnya jenis kelamin, umur, nama dan lain-lain.

Menurut peraturan menteri Data Pribadi adalah Data Perseorangan Tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya. Secara umum data pribadi terdiri atas fakta-fakta yang berkaitan dengan individu yang merupakan informasi sangat pribadi sehingga orang yang bersangkutan ingin menyimpan untuk dirinya sendiri atau membatasi orang lain untuk menyebarkannya kepada pihak lain maupun menyalahgunakannya. Secara khusus, data pribadi menggambarkan suatu informasi yang erat kaitannya dengan seseorang yang akan membedakan karakteristik masing-masing individu.

Menurut Pasal 1 Ayat (1) RUU Perlindungan data pribadi memberikan definisi tentang data pribadi yaitu :

> "Data Pribadi adalah setiap data tentang seseorang baik yang teridentifikasi dan dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupuntidak langsung melalui sistem elektronik atau non elektronik"

Adapun jenis data dalam RUU Perlindungan data pribadi terdapat dua pengelompokan yaitu data pribadi yang bersifat umum dan yang bersifat spesifik hal ini tertera dalam pasal 3 ayat (1-3) RUU Perlindungan data pribadi. Data bersifat umum meliputi: nama lengkap, jenis kelamin, kewarganegaraan, agama, dan atau data pribadi yang dikombinasikan untuk mengidentifikasi seseorang. Sedangkan yang bersifat spesifik meliputi :

a. Data dan informasi kesehatan
b. Data biometrik
c. Data genetika

d. Kehidupan/orientasi seksual
e. Pandangan politik Dll.

Dasar hukum perlindungan data pribadi

Perlindungan data pribadi sudah terdapat dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Selain itu terdapat juga dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang sampai saat ini masih dalam proses pembentukan.

Perlindungan hukum itu sendiri adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.

Dalam beberapa pasal UU ITE sudah memberikan perlindungan hukum terkait data pribadi pasal 26 contohnya. Dalam pasal tersebut telah ditegaskan bahwa penggunaan informasi elektronik apapun di media harus dengan persetujuan pemilik data tersebut.

Sebagaimana kewajiban sebagai penyelenggara layanan aplikasi yaitu menjaga kerahasiaan serta keamanan dari informasi elektronik yang dikelolanya. Hal ini sesuai dengan pasal 15 ayat (1) karena apabila penyelenggara aplikasi tidak dapat menjaga data yang dikelolanya dapat dikenakan sanksi administratif sesuai Pasal 84 ayat (1) dan (2) PP No 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Teori Perlindungan Data Pribadi

Teori *Interactive Justice* merupakan teori yang membahas terkait kebebasan negatif seseorang kepada orang lain dalam hubungan interaksinya satu sama lain. Dikutip dari Skripsi milik Rizkia Nurdinisari, dijelaskan bahwa menurut Wright, esensi dari teori *interactive justice* yaitu adanya kompensasi sebagai perangkat yang melindungi setiap orang dari interaksi yang merugikan (*harmful interaction*), yang biasanya diterapkan dalam Perbuatan Melawan Hukum (*tort law*), Hukum Kontrak dan Hukum Pidana.

Penutup

Ada satu kasus yang menggambarkan mengapa seorang pemustaka harus menjaga data pribadi seorang pustakawan, Sikap yang harus dimiliki seorang pustakawan pada saat seorang pemustaka menanyakan tentang siapa saja yang meminjam buku maka pustakawan harus pintar memilih jawaban apa yang mau dijelaskan karena bisa saja pustakawan salah bicara atau keceplosan harusnya itu tidak boleh dibicarakan tetapi ini malah sebaliknya. Saran untuk semua pemustaka atau yang bertugas menjadi pelayan sirkulasi harus berhati-hati dalam memberikan informasi mengenai data pribadi.

Daftar pustaka

Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika

Daniar Supriyadi (2017). "Data Pribadi dan Dua Dasar Legalitas Pemanfaatannya" Data Pribadi dan Dua Dasar Legalitas Pemanfaatannya (hukumonline.com)

Jerry Kang (1998), *Information Privacy in Cyberspace Transaction*, Stanford Law Review Vol. 50 Issue 4, Standford

Pasal 1 ayat (1). Data Protection Act Inggris tahun 1998

Pasal 1 Ayat (1) RUU Perlindungan Data Pribadi

Pasal 50 ayat (1) RUU perlindungan data pribadi

Philipus M. Hadjon. (1987). *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia.* Surabaya: Bina Ilmu

Rahmah elva. (2018). *Akses dan layanan perpustakaan.* Jakarta: prenadamedia KBBI. "Pengertian Data". https://kbbi.web.id/data

Rizkia Nurdinisari. (2013). *Perlindungan Hukum Terhadap Privasi dan Data Pribadi Pengguna Telekomunikasi dalam Penyelenggaraan Telekomunikasi Khususnya dalam Menerima Informasi Promosi Yang Merugikkan*. Jakarta: *Skripsi*

Soerjono Soekanto. (1984). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.

KELUWESAN PUSTAKAWAN MEMBERIKAN PELAYANAN UNTUK LOYALITAS PEMUSTAKA

Siti Rahmatul Azkiya

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS), Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI), Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi begitu pesat terasa di dalam kehidupan. Membawa perubahan di beragam aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam dunia perpustakaan dan informasi. Informasi kini begitu berharga dan kehadiran sumber digital menjadi suatu tantangan tersendiri bagi lembaga pengelola informasi seperti perpustakaan. Pustakawan selaku pengelola informasi memiliki tanggung jawab besar demi mewujudkan amanat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan menjadi suatu unit informasi yang menjadi sarana vital dalam menunjang peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam segala aspek.

Perpustakaan yang berkualitas adalah perpustakaan yang mampu menjawab setiap persoalan informasi yang dibutuhkan

oleh setiap pemustaka. Oleh karena itu, kelengkapan koleksi yang ditunjang oleh pustakawan yang terampil akan menjadi faktor penting. Hal ini untuk membantu pemustaka mencari informasi yang dibutuhkan. Tidak hanya sekedar koleksi, gedung dan fasilitas namun yang menjadi hal penting juga adalah pustakawan sebagai pengelola perpustakaan.

Pustakawan yang banyak berinteraksi dengan pemustaka yang membutuhkan informasi. Seorang pustakawan harus memiliki perilaku yang baik dalam memberikan layanan perpustakaan. Keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan fungsinya ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka.

Pustakawan harus menggali sendiri kemampuan atau potensi dirinya untuk lebih efektif. Dalam mengelola informasi di perpustakaan dan menyediakan pelayanan yang memuaskan bagi pemustaka. Menurut Purwono (2013:83) tenaga perpustakaan harus memberikan layanan prima untuk loyalitas pemustaka. Artinya harus dilakukan dengan cepat, tepat, mudah, murah, tertib dan tuntas sesuai prosedur yang berlaku.

Pustakawan dituntut untuk menjadi seseorang yang professional, diantaranya harus luwes dalam menyesuaikan diri dan mampu memberikan jasa dan layanan yang bisa memenuhi kebutuhan informasi untuk loyalitas pengguna atau pemustakanya. Pustakawan di abad era teknologi sekarang ini, dituntut untuk lebih luwes dalam menyiasati beragam sumber informasi yang dibutuhkan pemustaka yang berbentuk tercetak maupun bentuk elektronik. Tidak hanya berorientasi pada pemahaman dunia kepustakawanan bertujuan menjaga loyalitas pemustakanya.

Keluwesan Pustakawan

Menurut Sulistyo Basuki (1991:8) pustakawan adalah orang-orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperlehnya melalui pendidikan. Peranan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat beragam. Misalnya pada lembaga pendidikan seperti di perpustakaan sekolah, di samping sebagai pustakawan juga berperan sebagai guru. Di perguruan tinggi dapat pula berperan ganda sebagai dosen. Sedangkan di perpustakaan khusus dapat pula berperan menjadi peneliti atau sebagai mitra peneliti. Dalam banyak hal, pustakawan memainkan peran ganda yang disingkat dengan akronim EMAS (Edukator, Manajer, Administrator, dan Supervisor).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996) keluwesan adalah penyesuaian diri secara mudah dan cepat. Keluwesan pustakawan dalam memberikan pelayanan untuk loyalitas pemustaka. Beragam pengguna dalam memerlukan informasi, mengharuskan pustakawan meningkatkan kemampuan kompetitifnya. Biasanya, semakin professional seseorang maka akan semakin luwes cara berfikirnya. Keluwesan pustakawan menurut Farida (2003:5) tercakup dalam tiga hal, yaitu mampu beradaptasi, responsif terhadap kondisi yang berubah-ubah, dan membuka diri terhadap pengaruh dari luar.

Pertama, pustakawan mampu beradaptasi menyesuaikan dengan keadaan dan keinginan pemustaka. Keharusan bagi pustakawan untuk memberikan kemudahan untuk mengakses segala informasi dan jangan lupakan pustakawan semestinya merekahkan senyum

saat melayani pemustaka, meskipun pada saat itu mungkin ada kesulitan keuangan.

Kedua, responsif terhadap keadaan yang berubah-ubah. Misalnya, ketika alat telusuri elektronik diserang para *hacker*. Maka pustakawan yang luwes harus dapat menghadapi dengan tenang, sebagai seorang professional pustakawan harus bersikap rendah hati dan memberi pelayanan terbaik.

Ketiga, membuka diri. Pustakawan harus maju sesuai perkembangan zaman. Tidak stagnan untuk memperkaya khazanah ilmu pengetahuan. Pemustaka kadang sulit untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya. Pustakawan tidak hanya hadir sebagai penyedia sumber informasi tetapi juga sebagai penyelesai masalah informasi. Bimbingan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka terkait informasi yang dibutuhkan perlu dilakukan. Jika informasi yang dicari tidak ada di perpustakaan, maka diperlukan keluwesan pustakawan untuk melakukan kreativitas dan pemahaman terkait alternatif penelusuran informasi baik itu di internet, maupun sumber lainnya untuk mempermudah penyelesaian masalah pemustaka.

Pustakawan sudah seharusnya memberikan rasa simpati penuh dan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi. Pustakawan tidak hanya menyediakan literatur yang ada, tetapi juga mampu menjelaskan tentang bagaimana membaca, menyeleksi, dan menggunakan setiap jenis bacaan bahan referensi dengan tepat dan efisien. Dengan usaha pustakawan meningkatkan kualitas pelayanan yang prima menunjukkan luwesnya pustakawan tidak hanya berorientasi pada pemahaman dunia kepustakawanan, tetapi juga perlu memahami karakteristik dan kebutuhan informasi pemustaka.

Pustakawan harus luwes dengan membuka diri berkomunikasi dengan para pemustaka. Pustakawan terbuka ketika pemustaka menanyakan hal yang berkaitan dengan perpustakaan. Pustakawan juga harus menerima masukan dari pemustaka mengenai saran maupun komentar dari pemustaka. Hal ini bertujuan agar kinerja pustakawan menjadi lebih baik dan pemustaka menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam menunjukkan profesionalisme kerja, pustakawan harus luwes untuk berpikir luas dan kreatif. Dalam hadist yang diriwayatkan oleh Aisyah r.a "*Sesungguhnya Rasulullah Saw bersabda: Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara professional.* (HR. Thabrani, No. 891).

Berdasarkan hadis tersebut, maka paradigma teknis dan kepustakawanan sekarang harus professional mengkuti perkembangan zaman karena faktor teknologi informasi. Ditambah lagi dengan kebutuhan informasi masyarakat yang berdinamika. Pustakawan harus mengembangkan kemampuan diri serta mempunyai kemampuan tambahan di bidang lain untuk mendukung kegiatan perpustakaan. Sebagai bentuk kegigihan dalam memberikan pelayanan terbaik dan sebagai bentuk profesionalisme pustakawan. Pustakawan harus memegang informasi mutakhir di perpustakaan dan sangat perlu untuk beradaptasi dengan dunia secara global.

Pelayanan untuk Loyalitas Pemustaka

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996), layanan merupakan kata dasar dari layan yang berarti membantu menyiapkan yang diperlukan oleh seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.

Menurut Purwani (2014:2) layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Hal ini berarti pustakawan peru mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.

Menurut Suwarno (2015:37) pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku bahan pustaka serta fasilitas lainnya. Pengguna perpustakaan beragam, diantaranya dosen, mahasiswa, guru, maupun masyarakat pada umumnya tergantung jenis perpustakaan yang ada.

Layanan merupakan ujung tombak dari majunya sebuah perpustakaan. Semakin maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pustakawan semakin tinggi pula tingkat kunjungan para pemustaka ke perpustakaan. Layanan merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat yang sekaligus sebagai barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Menurut Sutarno (2006:90) layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pengguna atau pemustaka.

Menurut Tamara (2014) loyalitas pemustaka adalah kesetiaan pemustaka yang selalu melakukan kunjungan dan pembelian jasa yang tersedia secara teratur dan konsisten serta merekomendasikan yang lain untuk memanfaatkan jasa informasi yang tersedia. Keluwesan pustakawan sebagai salah satu faktor untuk loyalitas pemustaka.

Perpustakaan harus bisa menyediakan layanan untuk menjaga loyalitas para pemustaka. Ketersediaan layanan pada perpustakaan mempengaruhi tingkat kunjungan pemustaka pada suatu

perpustakaan. Selain dari ketersediaan fasilitas kenyamanan yang disediakan oleh perpustakaan. Perpustakaan juga harus mampu memberikan penyediaan berbagai informasi kepada pemustaka guna untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan.

Pustakawan dalam melayani pemustaka sudah seharusnya untuk menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif. Supaya pemustaka merasa betah berada di perpustakaan. Pustakawan harus menunjukkan keramahan secara verbal maupun nonverbal kepada pemustaka. Pustakawan berusaha menjadi teman bagi pemustaka agar akrab dengan pemustaka. Dengan cara melakukan komunikasi secara baik, terbuka maupun dengan bercanda. Agar komunikasi yang dilakukan lebih efektif untuk kenyamanan pemustaka. Disaat seperti ini pustakawan mengajak mengobrol pemustaka untuk tidak mudah bosan dan kaku berada di perpustakaan.

Pustakawan mempersilahkan pemustaka untuk menunggu atau duduk apabila terjadi antrian, bersikap sabar memberikan pelayanan, serta melayani dengan sungguh-sungguh. Pustakawan harus menghindari sikap apriori, misalnya sikap acuh tak acuh atau masa bodoh dengan membiarkan pemustaka menunggu lama, angkuh, tidak sabar dalam melayani, mendahulukan pemustaka yang lebih menguntungkan, menganggap lemah pemustaka baru yang belum mengetahui koleksi perpustakaan.

Pustakawan juga tegas dalam menegakkan aturan perpustakaan jika ada pemustaka yang melanggar aturan saat berada di perpustakaan. Misalnya, membawa makanan atau minuman maka pustakawan harus memberikan teguran perlahan kepada pemustaka namun tidak harus dengan cara marah-marah. Pustakawan harus memperhatikan penggunaan bahasa dalam berbicara ketika menegur agar pemustaka

tidak tersinggung atau menjadi enggan untuk berkunjung kembali ke perpustakaan. Pemustaka juga harus menaati peratauran yang ada di perpustakaan dan menghargai dengan bersikap ramah dan sopan kepada pustakawan.

Penutup

Keluwesan pustakawan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor untuk menjaga loyalitas pemustaka. Keluwesan pustakawan tercakup dalam tiga hal yaitu mampu beradaptasi, responsif terhadap kondisi yang berubah-ubah, dan membuka diri terhadap pengaruh dari luar.

Adanya kebutuhan informasi yang bersifat dinamis diharapkan perpustakaan mantap berdiri sebagai pusat informasi masyarakat. Diharapkan pustakawan untuk kompetitif mengembangkan diri agar memberikan pelayanan prima. Akhirnya, keluwesan pustakawan itu dapat dirasakan dan dilihat langsung melalui pelayanan yang diberikan untuk loyalitas pemustaka.

Daftar Pustaka

Basuki, Sulistyo. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan.* Jakarta: Dramedia Pustaka Utama.

Farida, Ade. (2003). *Peningkatan Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berorientasi Pemakai: sebuah alternatif.* Dipresentasikan pada Seminar Nasional.

Istiani, Purwani. (2014). *Layanan Perpustakaan.* Yogyakarta: Ombak.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. (1996). Jakarta: Balai Pustaka.

N. S Sutarno. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Sagung Seto.

Purwono. (2013). *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan.* Yogyakarta: Sagung Seto.

Suwarno, Wiji. (2015). *Perpustakaan dan Buku: Wacana Penulisan dan Penerbitan.* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Tamara, L. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Nasional Republik Nasional Indonesia".* Tesis. Bogor: Pascasarjana Institut Bogor.

PSIKOLOGI KOMUNIKASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUSTAKAWAN

Nurpa Zaitun Zain

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Sejak dulu pertumbuhan dan perkembangan Ilmu Pengetahuan, ilmu psikologi telah banyak melahirkan teori-teori yang menyangkut tentang kemanusiaan. Hal ini berpengaruh pada pertumbuhan dan perkembangan komunikasi yang hampir sebagian besar dilatarbelakangi dengan konsepsi-konsepsi manusia mengenai ilmu psikolgi tersebut.

Psikologi memberikan bantuannya dalam usaha memerhatikan karakteristik manusia komunikan serta faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku komunikasi yang dilakukan.

Bentuk psikologi komunikasi sering terjadi dikalangan manapun. Hal ini bertujuan agar manusia yang melakukan komunikasi dapat mengendalikan informasi yang disampaikan dan mengendalikan

mental pada diri manusia sehingga proses perilaku komunikasi berjalan dengan baik. Salah satu contoh yang akan diangkat pada tulisan ini adalah Pelayan Pustakawan dalam memberikan informasi terhadap Pemustaka melalui Psikologi komunikasi. (Iskandar, 2020:02)

Psikologi komunikasi sangat berkaitan dengan Kode Etik atau etika Pustakawan terhadap pelayanan yang dilakukan. Ini dikarenakan Seorang pustakawan harus mampu menguraikan dan mengendalikan peristiwa mental dan behavioral yang terjadi dalam diri manusia.

Menurut Lasa HS (2009:174) Kode Etik pustakawan adalah norma atau aturan yang harus dipatuhi pustakawan untuk menjaga kehormatan, martabat, citra, dan profesionalisme. Kode etik pustakawan Indonesia tercantum dalam AD ART Pustakawan Indonesia.

Penulis mengangkat judul ini karena kode etik yang menyangkut psikologi komunikasi sangat penting untuk dikembangkan dalam layanan Perpustakaan. Hal ini dikarenakan didalam layanan perpustakaan selalu terjadi komunikasi antara pemustaka dan pustakawan dalam menemukan kembali informasi yang dibutuhkan. Dalam sebuah layanan pustakawan, tidak hanya sekedar menanyakan keperluan saja namun penting seorang pustakawan untuk membaca gerak-gerik pemustaka melalui Psikologi komunikasi agar mengetahui tujuan pemustaka tersebut. Misalnya seorang pengemis yang berkunjung ke perpustakaan, tentunya ini menjadi tantangan bagi Pustakawan, karena cara berkomunikasi seorang pengemis akan berbeda dengan cara berkomunikasi seorang pendidik.

Penulis berharap dengan adanya tulisan ini, para pustakawan mampu memberikan pelayanan komunikasi yang baik teradap Pemustaka. Tidak hanya dari segi kebutuhan informasi saja, namun dari segi psikologi komunikasi juga. Karena seorang Pemustaka akan sangat bahagia jika diberikan layanan yang baik dan bias mengerti apa yang sebenarnya dibutuhkan.

Psikologi Komunikasi

Menurut George A. Miller, psikologi komunikasi adalah ilmu yang berusaha menguraikan, meramalkan dan mengendalikan peristiwa mental dan perilaku dalam komunikasi. Sedangkan menurut Jalaluddin Rakhmat, psikologi komunikasi adalah ilmu yang mempelajari komunikasi dari aspek psikologi.

Dari banyaknya teori-teori yang dihasilkan dari pakar-pakar Psikologi secara dominan dapat dikelompokan dalam 5 pendekatan, Yaitu neorobiologi, Psikoanalisis, Behaviorisme, Humanisme, dan Kognitif. (Iskandar, 2020:01).

Neorobiologi yaitu melihat perilaku manusia dengan kaitannya faktor biologis terutama dalam otak dan sistem syaraf. Sedangkan Konsepsi pendekatan Psikoanalis, pada pedekatan ini perilaku manusia dipengaruhi oleh keinginan-keinginan terpendam. Untuk Behaviorisme, pendekatan ini merupakan perilaku manusia yang digerakan karena lingkungan. Konsepsi pendekatan kognitif melihat perilaku sebagai makhluk yang mampu mengorganisasikan stimuli yang datang pada dirinya. Dan terakhir konsepsi Perilaku Humanisme yakni perilaku manusia sebagai pelaku aktif dalam merumuskan strategi transaksional dengan lingkunganya.

Dalam 5 pendekatan ini memandang manusia dalam kaitannya perilaku sebagai manusia komunikan dalam berkomunikasi dengan cara yang berbeda dengan manusia lain. Tidak satupun pendekatan yang lebih baik dari pendekatan lainnya. Hal ini dikarenakan keunikan dan karakteristik manusia itu sendiri yang tidak dimiliki ole manusia lain. Setiap pendekatan memiliki kelemahan dan kekurangan. Tinggal bagaimana peneliti dalam melihat dari segi mana ia harus menghadapi setiap pendekatan tersebut.

Menurut bentuknya, komunikasi dibedakan menjadi dua, verbal dan non verbal. Dengan kemampuan komunikasi, seseorang mampu memukau pendengar selama berjam-jam, tanpa bergeming. Dengan kemampuan berkomunikasi ecara efektif, ternyata kebenaran pemikiran manusia yang sedemikian relatif dapat mempengaruhi jalan pikiran berjuta anak bangsa. (Muh. Syawir Dahlan, 2014:116)

Secara individual, kegagalan komunikasi menimbulkan frustasi; demoralisasi, alienasi, dan penyakit-penyakit jiwa lainnya. Secara sosial, kegagalan komunikasi menghambat saling pengertian, menghambat kerja sama, menghambat toleransi, dan merintangi pelaksanaan norma-norma sosial Al-Qur'an menyebut komunikasi sebagai salah satu fitrah manusia. Dalam QS. Al-Rahman: 1–4: Terjemahnya: "*(Tuhan) yang Maha pemurah, Yang telah mengajarkan Al-Qur'an. Dia menciptakan manusia. Mengajarnya pandai berbicara*"

Al-Qur'an menyatakan bahwa berbicara yang benar, menyampaikan pesan yang benar adalah prasyarat untuk kebesaran, kebaikan, kemaslahatan dan amal. Apabila ingin sukses dalam karir, ingin memperbaiki masyarakat, maka kita harus menyebarkan pesan yang benar. Dengan perkataan lain, masyarakat menjadi rusak apabila isi pesan komunikasi tidak benar, apabila isi pesan komunikasi tidak

benar, apabila orang menyembunyikan kebenaran karena takut menghadapai establishmen atau rezim yang menegakkan sistemnya di atas penipuan atau penutupan kebenaran menurut Al-Qur'an tidak akan bertahan lama.

Layanan Pustakawan

Dalam jurnal Jamridafrizal dituliskan Nancy E. Loe (2016) menambahkan 10 kelompok profesi Pustakawan yaitu:

a. Pustakawan Referensi dan penelitian (Reference and research librarians) adalah pustakawan yang mengkhususkan diri dalam subjek tertentu dan memiliki pengetahuan luas tentang literatur profesional di berbagai bidang.
b. Pustakawan pelayanan publik (Public service librarians) adalah pustakawan yang bekerja secara langsung menjawab pertanyaan.
c. Pustakawan layanan teknis (Technical services librarians) adalah pustakawan mengelola akuisisi, pengembangan koleksi, dan katalog.
d. Pustakawan Serials (Serials librarians) adalah pustakawan mengelola majalah, jurnal, dan majalah yang diterbitkan secara berkala.
e. Pustakawan Katalogisasi (Cataloging librarians) adalah pustakawan mengawasi bagaimana cetak dan bahan digital siap untuk pengguna, dari menandai bahan pustaka dengan perangko kepemilikan menciptakan catatan bibliografi yang menyediakan akses intelektual bagi pengguna.
f. Pustakawan Sistem (Systems librarians) adalah pustakawan mengelola teknologi informasi untuk perpustakaan.

g. Pustakawan koleksi khusus (Special collections librarians) adalah pustakawan mengelola bahan yang unik dan sering sejarah, termasuk manuskrip, buku, foto, dan dokumen, mengumpulkan oleh subjek, jangka waktu, dan / atau wilayah.

h. Pustakawan layanan digital (Digital services librarians) adalah pustakawan posisi relatif baru, berfokus pada menciptakan, menerapkan, dan memelihara konten digital yang dibuat terutama di perpustakaan akademik, arsip, dan koleksi khusus.

i. Pustakawan sekolah (School librarians) adalah pustakawan bekerja secara langsung dengan K-12 siswa untuk memenuhi kebutuhan pendidikan mereka.

j. Direktur perpustakaan (Library directors) adalah administrator yang mengelola sebuah sumber daya manusia perpustakaan, koleksi, dan jasa.

Dari ke 10 profesi diatas tentunya membutuhkan komunikasi yang baik. Baik itu antar sesama pustakawan maupun antara pustakawan dan pemustaka. Layanan-layanan tersebut bertujuan agar profesi pustakawan tetap ada dan dipandang oleh masyarakat sampai kemasa depan melalui pelayanan-pelayanan yang bekualitas, salah satunya dengan komunikasi yang semakin kedepan semakin berbeda pula. Memahami masa sekarang dapat menuju eksplorasi Masa Depan. Kesadaran dan pemahaman tentang tren masa kini dapat membantu kita secara aktif merencanakan pekerjaan kita sendiri untuk pekerjaan dengan masyarakat yang kita layani sehingga terbuka peluang baru untuk berinovasi dan bereksperimen. Kita harus berperan aktif dalam "arus perubahan" untuk membentuk masyarakat yang cerdas berinformasi dan lebih baik. Dengan

demikian kesuksesan masa kini memungkinkan kita untuk berperan untuk bisa bermain di masa depan dengan sukses.

Proses Komunikasi

Dalam buku Dr.Iskandar (2020;05) Pokok-Pokok Pikiran Rogers melalui pendekatan Humanisme dalam konteks proses komunikasi dimana peran utamanya adalah manusia sebagai komunikan adalah sebagai berikut:

a. Teori mengenal diri, teori ini sebagai bagian dari teori Fenomenologi. Teori ini adalah manusia hidup pada hakikatnya didalam pribadi sendiri dan subyektif. Teori ini bisa dikembangkan oleh seorang pustakawan dengan melakukan pendekatan terhadap pemustaka untuk mengetahui kebutuhan dan tujuan dalam mengunjungi perpustakaan.
b. Diri menjadi dibedakan sebagai bagian dari kecenderungan untuk mengaktualisasikan diri dari lingkungannya melalui transaksi-transaksi dari lingkungan. Dalam teori ini seorang pustakawan tidak menyamakan cara berkomunikasi dengan semua orang, melainkan melihat kecenderungan atau kebiasaan manusia tersebut. Hal ini bisa dilakukan dengan melakukan pendekatan dan pengenalan terhadap manusia tersebut atau pemustaka.
c. Konsep diri adalah organisasi dari Persepsi-Persepsi. Konsep ini bisa dilakukan oleh Pustakawan dengan membaca dan menilai tingkah laku dari pemustaka. Dengan begitu seorang pustakawan akan lebih mudah untuk memenuhi kebutuhan dari pemustaka.

d. Konsep diri jadi Determinant yang paling penting yang mejadi respos terhadap lingkungannya. Artinya konsep diri merupakan penentuan persepsi makna yang dihubungkan engan lingkungannya. Perilaku penyesuaian tanpa mengutakan ego seperti rasionalis. Dalam konsep ini, seorang pustakawan harusnya tidak membeda-bedakan pemustaka yang berkunjung. Pustakawan harus berfokus pada kebutuhan dan keinginan seorang pemustaka.

e. Kecenderungan batiniah setiap individu adalah menuju pada kesehatan dan keutuhan diri. Dalam kondisi yang normal setiap individu akan berperilaku yang rasional dan konstruktif serta memilih jalan menuju kepada pengembangan dan aktualisasi diri. Dalam kondisi ini, Pustakawan dapat melayani Pemustaka dengan ramah dan terbuka. Selama cara berkomunikasi tidak melebihi batas dan mampu menyeimbangkan cara berkomunikasi yang dilakukan oleh pemustaka.

Dalam kehidupan bermasyarakat, manusia memainkan peran-peran tertentu. Baik itu sebagai ayah, ibu, anak, bahkan sebagai manusia yang melayani manusia lainnya. Manusia akan dengan sendirinya mengidentifikasi dirinya melalui peran-peran tersebut secara kuat. Dengan kata lain suatu aspek diri dirancang untuk kebutuhan social dan umum.

Penutup

Masing-masing manusia memiliki gambaran mental tersendiri. Meskipun gambaran mental ini bersifat tidak realistis, tapi semua tetap menjadi miliknya dan berpengaruh besar pada pemikiran dan

perilakunya. Hal ini tentunya tak lepas dari seorang Pustakawan dan Pemustaka. Sebagai manusia komunikan, mereka memiliki konsep diri yang berbeda. Dengan melalui jalan pikirannya masing-masing, komunikasi harus tetap berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan masing-masing.

Saran Penulis terhadap Pustakawan yaitu dalam meningkatkan pelayanan Perpustakaan tidak hanya dalam aspek memenuhi kebutuhan informasinya saja, namun juga melalui palayanan komunikasi agar pemustaka yang berkunjung merasa senang dan dihargai.

Daftar Pustaka

Dahlan, Syawwir. (2014). *Etika Komunikasi dalam al-Qur'an dan hadiz.* Jurnal Dakwah Tabliqh.

Fourie, Denise K., and Nancy E. Loe. *Ibid* .h.9

Jamridafrizal. *Pustakawan, Perpustakaan, dan Era Digital*.

Zulkarnain, Iskandar. (2020). *Membentuk Konsep diri melalui Budaya Tutur: Tinjauan Psikologi Komunikasi.* Medan: Puspantara.

ASTA ETIKA PUSTAKAWAN DALAM SHORT MOVIE "THE LIBRARY" (2013)

Arienda Addis Prasetyo

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Etika merupakan ilmu mengenai apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Menurut KBBI (1) Kumpulan azas atau nilai yang berkaitan dengan akhlak dan (2) Nilai mengenai, apa yang benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat. Dalam KBBI Taun 1991, nomor 2 dan 3 disebut "Etik", sedangkan "Etika" adalah ilmu yang mempelajari "Etik", karena dalam kaidah bahasa Indonesia akhiran "ka" menunjukkan ilmu, contoh Statistika, Matematika.

Kode etika profesi adalah suatu *Moral Community* (masyarakat moral) yang memiliki cita-cita dan nilai-nilai bersama. Mereka membentuk suatu "profesi" disatukan juga karena latar belakang pendidikan yang sama dan bersama-sama memiliki keahlian tertutup bagi orang lain. (Bertens, 2013) . Salah satu contoh kode etik tertua adalah "Sumpah Hippokrates" pada abad 5 Sebelum Masehi.

Pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. (*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, 2007) Pustakawan seorang yang profesi di bidang perpustakaan dan informasi. Tugas seorang pustakawan melakukan semua kegiatan perpustakaan yang sesuai dengan tugas dari lembaganya dengan tujuan memberikan pelayanan kepada pengguna.

Kode Etik Pustakawan Indonesia adalah: (1) Aturan tertulis yang harus dipedomani oleh setiap pustakawan dalam melaksanakan tugas profesional sebagai pustakawan. (2) Etika profesi pustakawan yang merupakan landasan moral yang dijunjung tinggi, diamalkan, dan dijamin oleh setiap pustakawan. (3) Ketentuan yang mengatur pustakawan dalam melaksanakan tugasnya terhadap diri sendiri, sesama pustakawan, pengguna, masyarakat dan negara. Kode Etik Profesi Pustakawan Indonesia mempunyai tujuan sebagai berikut: (1) Membangun dan membentuk karakter seorang pustakawan. (2) Mengawasi perilaku pustakawan dan sarana kontrol sosial. (3) Mencegah timbulnya kesalahpahaman dan konflik antar anggota dan antar anggota dengan masyarakat. (4) Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap perpustakaan dan mengangkat citra pustakawan. (Ikatan Pustakawan Indonesia, 2015)

Kode Etika Pustakawan Indonesia ialah suatu tuntunan moral yang seharusnya diikuti oleh pustakawan indonesia" . Kode Etik dibuat sejalan dengan lahirnya organisasi pustakawan di Indonesia, yaitu Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) pada tanggal 7 Juli 1973 di Ciawi Bogor. Setiap Kongres IPI dilakukan peninjauan

ulang terhadap Kode Etik yang sudah disepakati bersama dan bagian yang terpisahkan dari Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD/ART). Setelah melihat perkembangan yang ada dan tuntutan profesi, maka pada Kongres IPI tahun 2018 di Surabaya, Kode Etik IPI dilakukan perubahan dengan nama Asta Etika Pustakawan Indonesia. Terdiri dari 1. Melaksanakan tugas sesuai dengan harapan pemustaka; 2. Meningkatkan keunggulan kompetensi setinggi-tingginya; 3. Membedakan antara pandangan pribadi dan tugas profesi; 4. Menjamin tindakan dan keputusan berdasarkan profesionalisme; 5. Menjunjung tinggi atas informasi dan menyediakan akses tak terbatas; 6. Melindungi hak privasi pemustaka dan tidak bertanggung jawab atas penggunaan informasi; 7. Mengakui dan menghormati hak kekayaan intelektual; 8. Menjalin kerjasama dan saling menghargai teman sejawat. (Ikatan Pustakawan Indonesia, 2019).

Kode etik pustakawan merupakan standar tingkah laku dan norma yang seharusnya dapat menuntut para pustakawan dalam melaksanakan tugas profesionalnya. Menurut Lasa HS (2009) kode etika pustakawan adalah norma atau aturan yang harus dipahami pustakawan untuk menjaga kehormatan, martabat, citra dan profesionalismenya. Film berjudul *The Library*, film produksi Thailand yang disutradarai oleh Nattawut Poonpiriya ini dirilis pada Agustus 2013 menceritakan tentang seorang gadis yang bekerja di sebuah perpustakaan banyak perpektif dan asta etika pustakawan yang dijalankan dalam pekerjaannya sebagai pustakawan dalam film tersebut. Suatu waktu diam-diam ada seorang pengunjung perpustakaan yang menyukainya dari kejauhan, karena peraturan di perpustakaan yang mengharuskan pengunjung untuk tidak berbicara

banyak, maka tidak terjadi banyak dialog di antara mereka. Namun ada hal-hal dan detail penting yang tidak disadari oleh pustakawan ini. Pada akhirnya di akhir film ini akan disuguhkan fakta yang sangat mengejutkan sehingga memberikan *scene* yang *mind-blowing* di akhir film ini.

Sinopsis *Short Movie "The Library"*

Melaksanakan Tugas Sesuai dengan Harapan Pemustaka

Tokoh utama kita yang bernama Anne, dia adalah seorang pustakawan. Dia sedang menyelesaikan pekerjaan rutinnya untuk membereskan buku-buku dan mengembalikannya ke rak semula. Lalu tiba-tiba ada seorang pria yang datang yang memberikan secarik kertas yang berisi catatan kode buku kepada Anne. Sepertinya pria ini meminta Anne untuk mencarikan buku tersebut. Anne tidak menyadari dia itu siapa dan dia juga tidak menoleh kepadanya dia hanya melihat kertas tersebut dan mencari dimana buku itu berada. Setelah Anne menemukan buku tersebut dia pun memberikan kepada pria itu lalu dia menyadari pria yang mencari buku tersebut adalah pria yang tampan pria itu berjenggot dan kumis tipis juga memiliki tatapan yang tajam benar-benar kriteria yang sepertinya disukai oleh Anne. Pria tampan ini bernama Jim. Dia seringkali ke perpustakaan tersebut membaca dan meminjam buku untuk dibaca di rumah.

Anne tidak bekerja sendiri di perpustakaan, dia ditemanni Boy seorang pustakawan juga. Anne meminta tolong kepada Boy untuk mencari tahu lelaki yang tadinya ingin meminjam buku sekalian untuk memastikan apakah lelaki yang ingin meminjam buku tersebut adalah seorang gay atau bukan karena di film ini diceritakan

Boy ini adalah seorang gay jadi dia bisa mendeteksi pria yang dia lihat. Apakah pria itu adalah pria tulen atau pria yang juga menyukai sesama jenis. Setelah Jim pergi, Boy pun mengatakan kepada Anne kalau dia bisa memastikan bahwa Jim itu adalah lelaki tulen. Boy lalu menanyakan kepada Anne, mengapa kamu tidak minta nomor teleponnya saja. Anne tidak merasa cemas dengan hal itu karena dia yakin Jim nantinya akan mengembalikan buku tersebut kembali ke perpustakaan.

Beberapa hari berlalu. Ketika Anne datang ke perpustakaan, Boy buru-buru mengajak Anne untuk masuk karena Jim ada di perpustakaan tersebut Anne dibuat tergila-gila dan terpesona ketika dia melihat sosok Jim. Anne menyadari kalau dirinya terlihat pucat lalu Anne pun memakai *lipstick*. Setelahnya Anne melayani Jim yang hendak kembali meminjam buku sekalian dia juga mengembalikan buku yang sebelumnya sudah dia baca, tiba-tiba HPnya Anne berbunyi ada seseorang yang menelepon ternyata itu adalah pacarnya Anne. Jim tentunya dibuat terkejut mengetahui kalau Anne sudah memiliki pacar, Anne menyadari kalau dirinya sudah ketahuan memiliki pacar. Anne pun segera memberikan buku tersebut kepada Jim. Jim terlihat bersedih karena mungkin dia sudah kehilangan kesempatan untuk mendapatkan Anne. Diapun mengambil buku tersebut dan pergi meninggalkan perpustakaan. Anne hanya bisa termenung karena dia tidak bisa berkata apa-apa melihat lelaki yang dia sukai pergi begitu saja. Padahal sebenarnya hubungan Anne dengan pacarnya juga tidak baik.

Menjalin Kerjasama dan Saling Menghargai Teman Sejawat

Pada 20 September 2006 Boy dikejutkan dengan kedatangan Anne basah-basahan membawa kopernya ke perpustakaan padahal Anne dan pacarnya akan segera menikah karena mereka sudah bertunangan, ternyata pacarnya itu diam-diam sudah selingkuh di belakangnya. Boy inilah sahabat yang selalu menyemangati Anne. Lalu Boy pun menyadari ada seseorang yang datang ternyata itu adalah Jim. Anne sudah merasa senang ketika Jim datang itu berarti dia memiliki seseorang yang akan mengisi hatinya. Ternyata Jim datang tidak seorang diri, dia membawa kekasihnya. Anne mengira ketika dia sudah patah hati dia akan mendapatkan seseorang yang juga dia cintai yaitu Jim ternyata malah datang bersama kekasihnya. Jim meletakkan buku yang sudah dibaca sebelumnya untuk dikembalikan dan ketika Jim pergi mendekati tempat pacarnya mencari buku diapun diintip oleh Anne dan Boy. Boy tetap menyemangati Anne dan mengatakan, "bisa saja kan mereka itu berteman. Jadi jangan khawatir" . Waktupun berlalu sampai tiga bulan kemudian dan setahun kemudian ternyata memang mereka berdua ini memiliki hubungan. Jim meminjam sebuah buku yang berjudul *Getting Merried*.

Di awal bulan November tahun 2007 telah meminjam buku tersebut, Jim pergi meninggalkan perpustakaan bersama kekasihnya mereka berdua kembali diintip dari kejauhan oleh Anne dan Boy. Boy yang melihat Anne bersedih dan menyemangati Anne dengan mengatakan "kamu nggak usah khawatir mereka itu tidak bakal lama kok pasti mereka beberapa bulan lagi bakalan putus". Tidak tahunya 9 bulan kemudian pacarnya Jim yang sudah dinikahi sekarang sedang mengandung itu membuat Anne tidak percaya

dengan kata-kata yang sudah diucapkan oleh Boy. Jim terlihat hidup bahagia ditambah lagi dengan seorang bayi yang sedang dikandung oleh istrinya.

Disisi lain, kehidupan Boy. Disaat itu melihat ada seorang pengunjung perpustakaan. Boy pun menemukan fakta bahwa lelaki yang diajak bicara itu adalah seorang gay dia berniat untuk menjadikan lelaki tersebut sebagai pasangannya. Anne hanya bisa turut bahagia melihat Boy yang sedang mendekati calon pasangannya. Dia juga turut bahagia melihat Jim berbahagia bersama istrinya.

Membedakan Antara Pandangan Pribadi dan Tugas Profesi

Beberapa tahun berlalu, Jim tetap pergi ke perpustakaan tersebut untuk meminjam buku. Namun kali ini dia datang bersama istri dan putrinya. Sepertinya Jim tidak terlihat begitu bahagia dikarenakan istrinya hanya sibuk saja dengan *Handphone*-nya. Diketahuilah pada film ini, kalau sebenarnya istrinya Jim ini sekarang sedang bermain di belakang Jim. Istri Jim memiliki selingkuhan, Jim tidak ingin bertengkar dengan istrinya hanya karena hal sepele. Awalnya dia hanya mengabaikannya saja demi keselamatan putrinya. Jim merupakan tipikal lelaki setia dan juga kebapakan. Jim sangat menyayangi putrinya dan putrinya itu juga bernama Anne. Waktu demi waktu pun berlalu, sampai tiga tahun kemudian Jim selalu membawa putrinya ke perpustakaan dan seolah-olah perpustakaan ini juga sudah menjadi tempat bermain Anne putri Jim. Jim dan istrinya sudah bercerai. Sebagian waktu dihabiskan oleh putrinya bersama Jim dan sebagian lagi juga dihabiskan bersama ibunya. Satu ketika ibunya pun datang untuk menjemput Anne dan terlihatlah kalau Jim sedikit bersedih ditambah lagi ketika putrinya berpamitan

memeluk dan menciumnya lalu putrinya pun pergi bersama mantan istrinya itu. Jim terlihat murung apalagi dia juga melihat mantan istrinya sekarang dijemput oleh lelaki selingkuhannya. Bagaimanapun seorang lelaki terlihat tegar ketika dia bersedih maka dia berhak untuk menangis. Sekarang Jim yang seorang lelaki yang baik hati sepertinya sangat sayang untuk dikhianati. Lalu Anne tokoh utama yang sebagai seorang pustakawan ini pun datang untuk menghibur Jim.

Menjunjung Tinggi Hak Perorangan Atas Informasi dan Menyediakan Akses Tak Terbatas

Beberapa minggu kemudian. Boy ternyata melangsungkan pernikahan dengan pacarnya yang berkenalan di perpustakaan. Boy terlihat sangat bahagia setelah menikah dengan pasangannya ini. Anne pun ikut bahagia melihat sahabatnya sudah menikah, kita tidak perlu bicara tentang halal haramnya. Di Thailand itu pasangan sejenis sudah biasa. Ketika Boy melemparkan bunga seperti di *scane* pernikahan. Kalau pengantinnya melemparkan bunga ke arah belakang dan setelahnya siapapun menangkap bunga tersebut maka dia akan segera menikah. Kebetulan yang menangkap bunga tersebut ternyata adalah Anne lalu beberapa waktu kemudian Anne pun menemukan kalau Jim pun datang ke acara pesta tersebut. Mereka bercengkrama berbincang-bincang sampailah mereka juga kembali ke perpustakaan. Anne lalu memberikan sebuah buku yang dia sukai untuk dibaca oleh Jim. Jim lalu mengatakan kepada Anne sepertinya dirinya sekarang tidak memiliki banyak waktu untuk membaca buku, karena dirinya disibukkan dengan berbagai hal. Anne lalu menjawabnya kalau buku tersebut bisa dipinjam oleh Jim

dan dikembalikan kapanpun Jim pun mau. Anne tidak memberikan buku tersebut secara cuma-cuma karena dia pasti berharap agar Jim datang kembali ke perpustakaan untuk mengembalikan buku tersebut untuk bertemu dengan dirinya. Buku itu berjudul *From Here To Eternity*. Jim menegaskan kepada Anne kalaupun ia tidak meminjam buku di perpustakaan, dia akan mencari cara bagaimana caranya dia bisa kembali melihat Anne. Anne dibuat tersenyum mendengar kata-kata yang diucapkan oleh Jim. Jim berpamitan sambil mengatakan kepada Anne kalau dia akan segera membaca buku tersebut dan mengembalikannya setelah selesai membacanya.

Melindungi Hak Privasi Pemustaka dan Tidak Bertanggung Jawab Atas Penggunaan Informasi

Waktupun berlalu, hari demi hari dan minggu berganti minggu. Anne menelepon sahabatnya Boy dan menanyakan apakah Jim sudah benar-benar menghilang karena Jim tidak terlihat lagi datang ke perpustakaan. Mulai menanyakan kepada Anne padahal sudah tiga bulan berlalu. "kenapa lelaki itu tidak juga kunjung datang ke perpustakaan? Kenapa kamu enggak nelpon dia aja?" tanya Boy. Anne mengatakan kalau dia belum pernah meminta nomor HPnya Jim. Padahal Anne dan Jim itu sudah melewati berbagai hal sampai mereka bisa dititik sedekat ini tetapi Anne selalu menjaga privasi pengunjung apalagi untuk meminta nomor teleponnya Jim. Anne selalu optimis kalau Jim itu akan kembali ke perpustakaan. Dia tidak menyadari kalau hal seperti ini akan terjadi.

Sampailah waktu kepada 1 September 2013 ketika buku yang sudah dipinjamkan oleh Anne kepada Jim kembali dipulangkan ke perpustakaan. Anne awalnya tersenyum namun dia terkejut,

yang mengembalikan buku tersebut adalah mantan istrinya Jim yang membawa putrinya. Bersamanya wanita itu mengatakan aku mengembalikan buku ini karena Jim tidak bisa datang ke perpustakaan karena Jim sudah meninggal dunia, Jim meninggal diakibatkan penyakit kanker hati. Betapa terkejutnya Anne mendengar berita tersebut karena selama ini lelaki yang dia cintai ternyata pergi begitu saja tanpa dia ketahui. Seolah langit pun runtuh tepat diatas kepalanya Anne, karena selama ini waktu berlalu begitu saja. Tanpa dia pernah mengungkapkan perasaannya dia sudah kehilangan lelaki yang dia cintai dan sekarang dia kehilangan lagi lelakinya tersebut untuk selamanya karena dia sudah meninggal dunia. Dia teringat kembali kedekatan dia bersama lelaki tersebut termasuk ketika dia bermain bersama putrinya. Dan ketika Anne menangis diatas buku yang dipinjam oleh Jim sebelumnya, air matanya menetes di lembaran kertas yaitu di kartu daftar nama peminjam. Anne menyadari dibalik kertas yang basah oleh airmata nya itu ada tulisan lain ternyata itu adalah tulisan merupakan surat dari Jim. Jim menjadikan kartu dibalik buku tersebut sebagai tempat menulis surat yang sekiranya akan dibaca oleh Anne. Surat itu berisikan, "ini mungkin adalah pesan terakhir yang bisa aku sampaikan kepadamu terima kasih untuk segalanya dan aku mau minta maaf kalau aku tidak bisa mengatakan selamat tinggal secara langsung. Semua terjadi begitu cepat dan aku tidak ingin membuatmu merasa khawatir meskipun pada kenyataannya kita hanya mengobrol sedikit tetapi aku selalu bisa membaca isi pikiranmu. Aku harap kamu juga bisa membaca isi pikiran dan hatiku -tertanda Jim. Terima kasih sudah merekomendasikan buku terakhir yang sangat bagus di dalam hidupku".

Menjamin Tindakan dan Keputusannya Berdasarkan Profesionalisme

Anne kembali membaca surat tersebut ke bagian atas. "Ini mungkin adalah surat terakhir yang bisa aku tuliskan untukmu" disinilah terjadi *plot twist* yang sangat mengejutkannya disadari oleh Anne kalo tulisan tersebut adalah surat terakhir yang dituliskan oleh Jim maka ada lagi surat-surat sebelumnya. Anne pun menyadari sudah sangat banyak buku yang dibaca oleh Jim. Apakah berarti di dalam masing-masing buku tersebut terdapat tulisan yang dititipkan oleh Jim agar bisa dibaca oleh Anne. Dengan bersegera Anne pun berlari di sepanjang perpustakaan dia diselimuti rasa takut rasa bersedih dan rasa penasarannya. Anne berhasil menemukan buku tersebut satu-persatu dan memang pada akhirnya dia melihat ada sebuah catatan yaitu berupa surat dari Jim dibalik kartu dari buku tersebut. Perasaan Anne sekarang saat ini sungguh campur aduk antara sedih kecewa dan menyesal pada dirinya sendiri. Yang tidak menyadari surat yang dituliskan oleh Jim ditambah lagi kenangan dia bersama Jim juga kembali ke dalam pikirannya.Jane mengurutkan semua kartu-kartu itu sesuai tanggal peminjaman. Anne dibuat menangis membaca surat-surat tersebut satu-persatu "Terima kasih sudah bermain checkers bersamaku dan menghiburku. Sepertinya putriku bermain lebih hebat dari dirimu" di surat berikutnya juga dituliskan oleh Jim "kalau putrinya sangat menyukai Anne putrinya seringkali membicarakan tentang Anne" dan Jim kepikiran kalau seandainya Anne keluar dari pekerjaannya sebagai pustakawan Jim akan meng-*hire* Anne atau mempekerjakan Anne sebagai Neni (asisten pengasuh anak) khusus untuk putrinya.

Surat-surat tersebut dibaca Anne sesuai urutan waktu mundur, Anne juga membaca surat ketika Jim mengatakan kalau Jim sangat bahagia mengetahui dirinya akan segera menjadi ayah dan Jim ingin berbagi berita bahagia tersebut kepada Anne di surat berikutnya. Kepada waktu mundur dia menuliskan kalau Jim melihat Anne terlihat bersedih apakah itu karena Anne sudah putus dengan pacarnya. "Apakah kamu masih bersedih?" tanya Jim kepada Anne lewat surat tersebut. Jim pun merekomendasikan Anne untuk membaca buku itu. Jim mengetuk-ngetuk buku tersebut sebagai syarat kalau Anne sebaiknya membaca buku ini agar Anne tidak lagi bersedih. Setelahnya, Anne menunjukkan membaca surat-surat diwaktu sebelumnya. Jim menuliskan "kamu tidak nelpon aku? Oh tentu saja kamu kan sudah memiliki pacar? aku akan tetap pergi meminjam buku ke perpustakaan agar aku bisa melihat dirimu", kata Jim. Di dalam surat tersebut Jim juga menambahkan cetakan dibawahnya dia sangat menyukai warna lipstik yang digunakan oleh Anne. Pada hari itu ternyata diam-diam Jim yang sedang membaca buku, dia juga sempat melirik kepada Anne yang sedang mengenakan *lipstick*. Sampai lah Anne kepada satu surat yang dituliskan pertama kali oleh Jim yang berisikan "aku adalah lelaki aneh yang kamu temui pada hari sebelumnya. Terima kasih sudah membantuku untuk menemukan buku ini aku ingin membalas kebaikanmu dengan mengajakmu makan malam namun aku juga tahu kalau di perpustakaan tidak boleh berbicara keras. Jadi aku berpikir untuk menuliskan pesan di balik kartu di dalam buku ini. Jika kamu tertarik dengan ajakanku untuk membawamu pergi makan. Tolong hubungi aku melewati nomor ini." kata Jim. Di dalam surat tersebut aku akan membaca buku ini sembari menunggu

telepon dari mu atau mungkin karena dirundung rasa kesedihan yang sangat dalam apalagi Anne tidak menyadari semua surat-surat tersebut yang sudah dituliskan oleh Jim. Anne pun memutuskan untuk menelpon Jim melalui nomor yang dituliskan oleh Jim di surat pertama. Tentu saja telepon itu tidak dijawab oleh Jim karena Jim sudah meninggal dunia. Telepon itu hanya masuk ke dalam *voicemail*. Jane tetap berbicara dan mengatakan, "Jim ini adalah Anne" walaupun menyadari kalau Jim tidak akan pernah bisa lagi mengangkat teleponnya.

Film pun diakhiri dengan bayang-bayang Jim yang keluar dari perpustakaan tersebut untuk terakhir kalinya. Anne pun semakin dibuat sangat bersedih karena dia menyesali hari-hari yang berlalu begitu saja tanpa dia mengetahui apa sebenarnya yang dirasakan oleh Jim jika seandainya dari awal dulu Anne sudah mengetahui dan menyadari surat pertama yang dikirimkan dan dituliskan oleh Jim, mungkin saja Anne akan menikah dengan Jim.

Penutup

Menjadi seorang pekerja profesi dituntut untuk menjalankan kode etik profesinya. Profesi pustakawan yang bekerja di perpustakaan memberikan pelayanan kepada pemustaka. Pustakawan memberikan layanan sesuai dengan harapan pengunjungnya yaitu layanan prima. Kepuasaan pemustaka harus menjadi tujuan utama pelayanan perpustakaan. Ketika memberikan layanan, pustakawan harus dapat membedakan antara pandangan pribadinya dengan tugas profesi. Pustakawan harus melayani semua pemustaka, tidak boleh membeda-bedakan pemakainya, termasuk dalam pengelolaan perpustakaan, seperti dalam pengadaan, pengolahan dan pelayanan. Pustakawan

harus memahami bahwa memperoleh informasi merupakan hak semua orang dan dijamin oleh undang-undang. Memberikan hak akses informasi terbatas kepada semua pemustaka. Pustakawan harus menghormati hak privasi (*kerahasiaan pribadi*) pemustaka, tidak ikut campur tentang urusan pribadi pemustakanya. Sesama pustakawan harus saling menghargai, saling membantu, saling menghormati dan memberikan semangat. Dalam film tersebut banyak sekali asta etika pustakawan yang diterapkan oleh karakter utama dalam menjalankan profesinya, baik dalam lingkungan kerjanya, urusan sosial sahabat pustakawannya yang menyukai sesama jenis dan urusan dengan pemustakanya yang ternyata juga mempunyai rasa suka sejak awal bertemu.

Karena mengerti akan aturan perpustakaan pemustaka tidak berani mengungkapnya secara langsung namun ditulis disetiap kartu peminjaman buku. Tokoh utamapun juga tidak sampai melihat catatan-catatan yang terdapat dibalik kartu peminjaman buku tersebut dan tidak meminta nomer ponsel pemustakanya, walaupun di akhir cerita tokoh utama sedih dan menyesal karena tidak diketahuinya dari awal. Pemeran utama menjamin tindakan dan keputusannya berdasarkan profesionalisme, pustakawan harus professional dalam mengelola dan memberikan layanan perpustakaan. Apapun keputusan yang diambil harus berdasarkan pertimbangan yang benar menurut kaidah-kaidah kepustakawanan. Menegakkan kebenaran berdasarkan undang-undang dan peraturan yang berlaku serta etika profesi.

Daftar Pustaka

Bertens, K. (2013). *Etika*. Kompas Gramedia.

Ikatan Pustakawan Indonesia. (2015). *Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta Kode Etik Pustakawan*.

Ikatan Pustakawan Indonesia. (2019). *Anggaran Dasar Dan Anggaran Rumah Tangga Serta Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia*.

Lasa HS. (2009). *Kamus Pustakawan Indonesia*. Pustaka Book Publisher.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. (2007). https://www.perpusnas.go.id/lawdetail.php?lang=id&id=170920114322Ir9g6HhRuc

STRATEGI PELAYANAN PRIMA KEPADA PENYANDANG DISABILITAS

Nizzatur Ro'fatin Nisa

Pustakawan Politeknik Harapan Bersama (PHB) Tegal

Pendahuluan

Pada tahun 2019 Perpustakaan Nasional mencanangkan sebuah program yang menjadi perwujudan transformasi perpustakaan, yaitu "Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial". program ini bertujuan untuk memperkuat peran perpustakaan umum dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga kemampuan literasi meningkat yang berujung peningkatan kreativitas masyarakat dan menghapus kesenjangan akses informasi. Menurut Perpustakaan Nasional, paradigma perpustakaan harus dirubah. Dari semula dianggap sebagai gudang buku, kini bertransformasi menjadi perpustakaan yang dapat memberdayakan masyarakat dengan pendekatan teknologi informasi, sehingga kualitas hidup masyarakat menjadi lebih baik menuju kesejahteraan.

Dalam peraturan perundangan secara tegas dijelaskan bahwa masyarakat memiliki hak dalam memperoleh layanan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan. Hal ini juga berlaku untuk masyarakat disabilitas, dengan keterbatasan fisik maupun sosial serta masyarakat yang terisolasi dan terpencil.

Masyarakat disabilitas akan menjadi fokus kajian dalam tulisan ini. Sebab masyarakat penyandang disabilitas masih sangat perlu untuk diperhatikan dalam kehidupan sosialnya. Keterbatasan yang ada pada mereka justru seharusnya menjadi tantangan instansi atau lembaga bidang sosial, termasuk perpustakaan, agar mereka bisa mendapatkan hak-hak mereka seperti masyarakat normal lainnya.

Pelayanan prima adalah program layanan terbaik yang dapat memuaskan masyarakat. Dalam konteks perpustakaan, layanan prima yaitu memberikan layanan lebih dari prosedur yang berlaku dan melebihi harapan pelanggan, melalui pendekatan personal secara profesional. Pelayanan prima di perpustakaan sudah ditekankan dalam Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 tentang layanan perpustakaan. Pada pasal 14 ayat (1) disebutkan bahwa "layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka".

Pelayanan prima di bidang perpustakaan kepada masyarakat tentu sudah menjadi hal umum. Lain halnya dengan pelayanan kepada masyarakat disabilitas, hal tersebut agaknya masih perlu dibahas dan dipelajari para pelayan sosial, termasuk pustakawan. Walau fasilitas untuk masyarakat disabilitas di beberapa perpustakaan sudah tersedia, namun belum tentu etika pelayanan pustakawan kepada mereka telah diterapkan. Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka judul yang diangkat dalam tulisan ini adalah "Strategi Pelayanan Prima Kepada Penyandang Disabilitas: sebuah sisi kepustakawanan". Diharapkan dengan adanya tulisan ini dapat memberi kontribusi di bidang kepustakawanan sejalan dengan transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial.

Pelayanan Prima

Definisi pelayanan prima berbeda-beda tergantung pada konteks penerapannya ada pada bidang usaha apa. Pelayanan prima menurut pedagang tentu akan berbeda dengan pelayanan prima di bidang manufaktur, instansi pemerintah, termasuk di perpustakaan. Menurut pedagang, pelayanan prima adalah upaya memuaskan pelanggan melalui upaya penyediaan berbagai barang kebutuhannya. Sedangkan di bidang manufaktur, pelayanan primanya lebih menekankan pada produksi barang berkualitas yang mampu memuaskan semua pelanggannya. Namun dari perbedaan-perbedaan tersebut ada satu poin penting yang sama-sama menjadi tujuan pelaksanaannya, yaitu memuaskan pelanggan.

Menurut Atep Adya Barata (2003:31) pengembangan budaya pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab).

Dasar dalam melayani adalah berbuat baik kepada orang lain. Seperti yang telah Allah firmankan dalam Q.S. Al-Qashash (28) ayat 77, yang artinya: *"dan carilah pada apa yang telah kamu dianugerahkan Allah kepadmu negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan kebahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan"*

Masyarakat Penyandang Disabilitas

The Oxford Illustrated Dictionary (dalam Budi Handari, 2019:92) mendeskripsikan disabilitas sebagai apapun yang dapat mencegah seseorang untuk melakukan sesuatu terutama diskualifikasi hukum, ketidakmampuan fisik yang disebabkan oleh cedera atau penyakit. Sedangkan *World Health Organization* (WHO) memaknai disabilitas sebagai setiap pembatasan atau kekurangan (akibat gangguan apa pun) dari kemampuan untuk melakukan aktivitas dengan cara atau dalam kisaran yang dianggap normal untuk manusia.

Menurut data dari Biro Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020, jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 22,5 juta jiwa atau sekitar lima persen dari jumlah warga negara Indonesia. Menurut data Survey Sosial Ekonomi Sosial (Susenas) 2018 mengungkapkan bahwa akses informasi penyandang disabilitas dalam penggunaan ponsel atau laptop hanya 34,89 persen, sedangkan non-disabilitas 81,61 persen. Adapun akses internet penyandang disabilitas 8,50 persen sedangkan non disabilitas 45,46 persen. Tentu hal ini menjadi masalah yang serius yang harus ditangani agar tidak terjadi kesenjangan yang berlarut.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, ada beberapa ragam penyandang disabilitas yang meliputi:

a. Penyandang Disabilitas Fisik

   Yang dimaksud dengan penyandang disabilitas fisik adalah terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, *cerebral palsy* (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil.

b. Penyandang Disabilitas Intelektual

Yang dimaksud dengan penyandang disabilitas intelektual adalah terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan *down syndrome*.

c. Penyandang Disabilitas Mental

Yang dimaksud dengan penyandang disabilitas mental adalah terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku, antara lain:

1) Psikososial di antaranya skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kepribadian
2) Disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autis dan hiperaktif

d. Penyandang Disabilitas Sensorik

Yang dimaksud dengan penyandang disabilitas sensorik adalah terganggunya salah satu fungsi dari panca indera, antara lain disabilitas netra, disabilitas rungu, dan/atau disabilitas wicara.

e. Penyandang Disabilitas Ganda atau Multi

Yang dimaksud dengan penyandang disabilitas ganda atau multi adalah penyandang disabilitas yang mempunyai dua atau lebih ragam disabilitas, antara lain disabilitas rungu-wicara dan disabilitas netra-tuli.

Strategi Pelayanan Prima kepada Penyandang Disabilitas

Perpustakaan sebagai lembaga pembelajaran sepanjang hayat berkewajiban melayani seluruh lapisan masyarakat tak terkecuali dengan mereka yang berkebutuhan khusus (dalam hal ini adalah

masyarakat penyandang disabilitas). Yang menjadi dasar sebuah perpustakaan harus ramah kepada para disabilitas, antara lain sebagai berikut.

a. Transformasi perpustakaan menuju perpustakaan berbasis inklusi sosial yang digaungkan oleh Perpustakaan Nasional RI pada tahun 2019 yang lalu
b. Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 tentang layanan perpustakaan. Pada pasal 14 ayat (1) disebutkan bahwa "layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka".
c. Kode Etik Pustakawan Indonesia pasal 4 yang berbunyi "pustakawan menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi. Pustakawan menyediakan akses tak terbatas, adil tanpa pandang ras, agama, status sosial, ekonomi, politik, gender, kecuali ditentukan oleh peraturan perundang-undangan"
d. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menegaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia menjamin kelangsungan hidup setiap warga negara, termasuk para penyandang disabilitas. Mereka mempunyai kedudukan hukum dan memiliki hak asasi yang sama sebagai Warga Negara Indonesia, dan juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari warga negara serta masyarakat Indonesia. Kesamaan kedudukan hukum dan hak asasi tersebut juga berlaku untuk mendapatkan layanan publik.

Untuk dapat menciptakan sebuah layanan prima perpustakaan kepada penyandang disabilitas sudah tentu banyak hal yang harus disiapkan, di antaranya persiapan fasilitas, persiapan koleksi sesuai

kebutuhan dan informasi yang akan dilayankan, penyusunan standar operasional prosedur pelayanan disabilitas, dan yang tak kalah pentingnya adalah mempersiapkan pustakawan atau tenaga perpustakaan untuk pelayanan kepada masyarakat disabilitas.

Berikut strategi yang dapat diterapkan dalam mempersiapkan pustakawan yang terampil dalam melayani masyarakat disabilitas sehingga dapat menciptakan layanan yang prima.

a. Memahami karakter para disabilitas

   Disabilitas yang beragam memiliki karakter yang berbeda-beda. Sehingga perlakuan kepada tiap-tiap kaum disabilitas juga tidak sama antara satu dengan yang lain. Misalnya perlakuan kepada penyandang disabilitas mental tentu tidak sama dengan perlakuan pada penyandang disabilitas sensorik, pun dengan ragam disabilitas yang lain. Maka dalam hal ini pustakawan perlu untuk mempelajari karakter masing-masing penyandang disabilitas.

b. Mempelajari cara berkomunikasi dan bersikap kepada para disabilitas

   Sebelum terjun melayani masyarakat disabilitas, hendaknya pustakawan belajar terlebih dahulu mengenai cara berkomunikasi dan bersikap kepada mereka. Misalnya kepada penyandang tuna rungu, pustakawan perlu belajar bahasa isyarat; kepada penyandang tuna netra, pustakawan perlu belajar huruf braile; dan lain sebagainya. Setelah itu pelajari sikap menghadapi mereka karena mereka juga pasti ingin dihargai sama dengan masyarakat normal pada umumnya.

c. Pustakawan bersikap lemah lembut

Dalam menjalankan sebuah pelayanan, Rasulullah Saw memberi contoh kepada kita sikap yang benar ketika berinteraksi dengan orang lain. Hal tersebut ada dalam Q.S. Ali Imran ayat 159 yang artinya: *"Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh Allah mencintai orang-orang yang bertawakal"*

Wahbah Az-Zuhaili dalam *Tafsir Al-Wasith* (dalam Azhar Lujjatul Widad, 2020:366) memahami ayat tersebut sebagai landasan pedoman interaksi dengan manusia. Menurutnya, Allah Swt menjadikan Nabi Muhammad Saw sebagai sosok yang mudah berinteraksi, santun dalam bertutur kata dan memberi nasihat dan penuh kelembutan. Seandainya Nabi Saw berjiwa keras dan berhati kasar, tentu orang-orang akan menjauhinya.

Dalam konteks ini pustakawan perlu meneladani sikap Nabi Muhammad ketika berinteraksi dengan orang lain, yaitu bersikap lemah lembut dan santun dalam bertutur kata.

d. Pustakawan harus memahami manajemen emosi

Dalam menghadapi penyandang disabilitas tentu tidak sama dengan menghadapi masyarakat normal. Maka pustakawan dalam hal ini perlu memahami manajemen emosi. Manajemen emosi diperlukan untuk dapat mengontrol emosi pustakawan

jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Sehingga tercipta keprofesionalan pustakawan dan masyarakat disabilitas tetap merasa nyaman ketika mendapatkan pelayanan.

Diharapkan empat strategi pelayanan prima kepada penyandang disabilitas yang telah disebutkan di atas dapat memberikan inspirasi kepada para pustakawan untuk dapat lebih peduli lagi pada para penyandang disabilitas.

Penutup

Transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial memberi pandangan baru kepada perpustakaan untuk meluaskan manfaatnya pada masyarakat, salah satunya kepada masyarakat penyandang disabilitas. Untuk dapat mewujudkan pelayanan prima kepada mereka, salah satunya adalah dengan mempersiapkan pustakawan yang terampil dalam melayani masyarakat disabilitas melalui empat strategi pelayanan prima, yaitu memahami karakter para disabilitas, mempelajari cara berkomunikasi dan bersikap kepada para disabilitas, pustakawan bersikap lemah lembut, dan pustakawan harus memahami manajemen emosi.

Daftar Pustaka

Azhar Lujjatul Widad, dkk. (2020). Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Qur'an dan Hadits. *Jurnal Miyah*. Vol. 16, Nomor 2

Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Indonesia: Elex Media Komputindo.

Budi Handari. (2019). Aksesibilitas Layanan Perpustakaan bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Banjarnegara :

studi evaluasi konerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Pustakawan*. Vol. 26 Nomor 2

Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2020). *Kemensos Dorong Aksesibilitas Informasi Ramah Penyandang Disabilitas*. Diakses melalui https://kemensos.go.id/kemensos-dorong-aksesibilitas-informasi-ramah-penyandang disabilitas#:~:text=Adapun%2C%20berdasarkan%20 data%20berjalan%202020,juta%20atau%20sekitar%20 lima%20persen pada 7 November 2021

Perpustakaan Nasional RI. (2019). *Sosialisasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial*. Diakses melalui https://www.perpusnas.go.id/news pada 7 November 2021

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

Wiji Suwarno. (2010). *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

STRATEGI SENYUM SAPA PUSTAKAWAN UNTUK MEMBERIKAN KEPUASAN KEPADA PEMUSTAKA

Nadiah Sifa Daulay

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Manusia sebagai makhluk sosial merupakan makhluk yang berhubungan timbal balik dengan manusia lainnya. Hal ini dipandang bahwa manusia melakukan interaksi sesama manusia lainnya. Dalam paparannya, Kepala PPSDM BNN RI Sindhu Setiatmoko,SE.MM mengatakan, bahwa bangsa Indonesia terkenal sebagai bangsa yang ramah oleh masyarakat dunia. Namun dengan perkembangan zaman interaksi sosial semakin berkurang, akhirnya keramahan semakin terkikis, semakin individualis, tidak suka berinteraksi, dan tidak perduli terhadap lingkungan. Interaksi ini dilakukan dengan berbagai kegiatan (Humas BNN, 2021). Nah dalam hal ini di bidang perpustakaan yaitu pustakawan dengan pemustaka, yakni pustakawan yang memiliki tugas dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka.

Layanan informasi yang terdapat pada perpustakaan dikelola oleh pustakawan. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka, pustakawan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan untuk mewujudkan pelayanan berkualitas pustakawan perlu memiliki sikap dan pandangan: pemustaka merasa puas setelah mendapatkan layanan perpustakaan, petugas perpustakaan diharapkan mampu menentukan solusi terhadap problem informasi yang dihadapi pemustaka, petugas bersikap sopan, ramah membantu pemustaka, bersikap kekeluargaan, bersedia dengan segera memberikan layanan, pemustaka akan kembali lagi setelah mendapatkan layanan sepenuh hati (Hs, 2009).

Pustakawan masih banyak yang kurang memperhatikan sikap dan pandangan seperti, apa yang dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka, terutama dalam hal sederhana seperti memberikan senyum sapa ataupun bersikap sopan dan ramah. Banyak kasus pustakawan yang dianggap kejam dan suka mara-marah dalam pandangan pemustaka yang menyebabkan mereka malas untuk berkunjung kembali keperpustakaan tersebut. Padahal hal sederhana dalam senyum sapa ataupun sopan dan ramah serta segera membantu pemustaka dalam mencari informasi dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka sehingga dapat meningkatkan minat kunjungan pemustaka ke perpustakaan.

Tindakan pustakawan yang suka marah-marah atau cerewet dan sangat tidak bersahabat saat ditanya mengenai layanan perpustakaan membuat citra pustakawan menjadi kurang baik dimata pemustaka, kepuasan pemustaka sangat mempengaruhi minat mereka dalam mengunjungi perpustakaan, maka dari itu penulis tertarik untuk

mengulas mengenai strategi senyum sapa pustakawan dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Senyum Sapa Pustakawan

Kemampuan sosial pustakawan merupakan hal dasar yang perlu diperhatikan dalam memberikan layanan di perpustakaan. Kemampuan tersebut dapat kita lihat dari bagaimana pustakawan mampu berkomunikasi dengan pemustaka, cara pustakawan memahami karakter pemustaka serta sikap pustakawan dalam melayani pemustaka. Kemampuan sosial pustakawan dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka dan membuat pemustaka memiliki dorongan untuk kembali mengunjungi perpustakaan karena merasa senang dengan pelayanan pustakawan yang memiliki kemampuan sosial yang baik.

Senyum dan sapa merupakan salah satu kemampuan sosial yang sebaiknya dimiliki oleh pustakawan dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata senyum adalah gerak tawa ekspresif yang tidak bersuara untuk menunjukkan rasa senang, gembira, suka dan sebagainya dengan mengembangkan bibir sedikit. Contohnya, pustakawan yang dengan senang hati melayani pemustaka. Secara umum, menurut Muhammad Al-'Araifi (2008, p. 393) senyum memiliki pengaruh yang sangat besar dalam meredakan kemarahan, keraguraguan, serta kebingungan. Pengaruh ini tidak dimiliki oleh sifat-sifat yang lain. Pahlawan (Rosulullah) adalah orang yang mampu mengalahkan perasaannya dan selalu tersenyum dalam keadaan paling sulit sekalipun. Belajar dari Rasullulah yang selalu tersenyum dalam keadaan sesulit apapun hendaknya dapat kita terapkan dalam

perpustakaan dan tugas kita sebagai pustakawan. Maka dapat diartikan bahwa senyum merupakan gerakan mengembangkan bibir untuk menunjukan rasa suka, senang dan gembira dan dengan senyum dapat meredakan kemaraham, keraguan, serta kebingungan baik yang terdapat dalam diri maupun orang lain yang melihatnya. Adapun macam-macam senyum menurut M. Ali Nurhasan Islamy yaitu, senyum sinis, senyum menggoda, senyum ketabahan/ ketegaran, serta senyum tulus (Sahidi dan Musrifah, 2021). Dalam hal ini diharapkan pustakawan memiliki senyum yang tulus dalam pelayanan informasi di perpustakaan. Makna senyum tulus yang dimaksud adalah senyuman yang diberikan seseorang kepada orang lain dengan tulus sepenuh hati, dengan tujuan membahagiakan orang lain. Berbagai manfaat senyum baik buat diri sendiri dan orang lain yaitu:

a. Meningkatkan sistem imunitas
b. Meningkatkan toleransi
c. Meningkatkan ritme jantung dan *saturasi oksigen*.
d. Menghindarkan wajah dari kerutan
e. Meningkatkan semangat dalam diri
f. Memberi perasaan bahagia pada orang lain
g. Menenangkan kegelisahan orang lain, dll.

Selain senyum, sapa juga dapat digunakan pustakawan untuk berinteraksi kepada pemustaka. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Sapa adalah perkataan untuk menegur (mengajak bercakap-cakap dan sebagainya). Selain itu, sapa juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk komunikasi awal seseorang dengan orang lain. Sapa dapat menjadi salah satu strategi pustakawan untuk berinteraksi

kepada pemustaka. Ketika pemustaka berkunjung ke perpustakaan, pustakawan dapat menyapa pemustaka dengan bahasa yang baik dan sopan dan menanyakan kebutuhan informasi seperti apa yang mereka butuhkan.

Senyum dan sapa yang dilakukan pustakawan akan terlihat sederhana namun berdampak besar bagi diri sendiri dan pemustaka. Dengan senyum dan sapaan terhadap pemustaka dapat membuat diri kita sebagai pustakawan bahagia menjalani pekerjaan yang dilakukan dan pemustaka juga akan menangkap aura positif dari pustakawan dan lebih senang melakukan kunjungan keperpustakaan karena merasa mendapat pelayanan yang baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

Kepuasan Pemustaka

Kotler berpendapat bahwa, kepuasan adalah tingkat perasaan setelah seseorang membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya jika apa yang dirasakan setara dengan harapannya maka seseorang akan merasa puas, jika yang dirasakan melebihi harapannya maka akan sangat puas dan jika yang dirasakan kurang dari harapannya maka seseorang merasa tidak atau kurang puas (Perpusnas, 2019). Dari pendapat Kotler dapat diartikan bahwa kepuasan adalah sebuah reaksi yang dirasakan dengan membandingkan kinerja dengan harapan, reaksi tersebut nantinya dapat dikatakan puas, sangat puas, tidak puas ataupun kecewa.

Menurut UU No. 43 tahun 2007, yang dimaksud dengan pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Qalyubi, dkk menyatakan bahwa

ada berbagai sifat dan karakter pemakai yang perlu dipahami agar tenaga perpustakaan dapat menghadapinya dengan baik. Berikut beberapa karakter dan cara menghadapi pemakai :

a. Pemakai yang pendiam
b. Pemakai yang tidak sabar,
c. Pemakai yang banyak bicara,
d. Pemakai yang banyak permintaan,
e. Pemakai yang ragu
f. Pemakai yang senang membantah atau berdebat,
g. Pemakai yang lugu,
h. Pemakai siap mental,
i. Pemakai yang curiga,
j. Pemakai yang sombong.

Berdasarkan karekter pemustaka diatas maka terlihat pentingnya sosial skill terutama senyum sapa pustakawan dalam menghadapi berbagai karakter pemustaka tersebut. Pustakawan dapat melakukan pendekatan kepada pemustaka dengan senyum kepada pemakai yang memiliki karakter sombong, curiga, siap mental, senang mendebat, banyak permintaan dan yang tidak sabaran dengan melayani mereka segera mungkin dan menjelaskan kepada mereka informasi yang mereka cari. Dengan senyum disertai pelayanan pencarian informasi yang dilakukan diharapkan pemustaka dapat menerima informasi dengan baik dan paham dengan informasi yang disampaikan. Begitu pula dengan pemustaka dengan karakter pendiam, banyak bicara, sombong dan lugu pustakawan dapat melakukan pelayanan dengan menyapa pemustaka dengan sapaan yang sopan dan enak untuk

didengar. Dengan strategi ini diharapkan pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan merasa senang berkunjung keperpustakaan sehingga dapat meningkatkan minat pemustaka untuk berkunjung keperpustakaan.

Dari strategi senyum sapa yang dilakukan pustakawan dapat memberikan kepuasan pemustaka. Dengan arti kepuasan pemustaka adalah sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan. Persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan (Ii & Pemustaka, n.d.).

Kepuasan Pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Rakib, 2013). Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh:

a. Kinerja pelayanan
b. Respon terhadap keinginan pemustaka
c. Kompetensi petugas
d. Pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat
e. Kualitas koleksi
f. Ketersediaan alat temu kembali
g. Waktu Layanan

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu kepuasan pemustaka yaitu kompetensi petugas/ pustakawan dan hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dan minat pemustaka berkunjung ke perpustakaan. Kepuasan pemustaka diperoleh dari penilaian dari layanan yang diberikan oleh pustakawan, secara langsung oleh pemustaka, selanjutnya pemustaka akan memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan, jika kurang dari ekspektasi maka tidak puas begitupun sebaliknya. Maka dari itu kompetensi petugas perpustakaan/ pustakawan sebaiknya memiliki berbagai strategi untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka sehingga pemustaka memiliki minat untuk berkunjung kembali keperpustakaan. Salah satu strategi yang sangat sederhana dilakukan adalah dengan menerapkan senyum dan sapa kepada pemustaka agar mereka senang dan merasa puas dengan pelayanan informasi di perpustakaan.

Daftar Pustaka

Al-'Araifi, M. (2008). *Enjoy Your Life: Seni Menikmati Hidup*. Qisthi Press.

Hs, Lasa. (2009). *Layanan Prima Perpustakaan*. *Yogyakarta*, *Oktober 2009*.

Humas BNN. (2021). *Membangun Senyum Sapa Salam (3M) Dalam Budaya Kerja BNN RI*. Https://Bnn.Go.Id/Membangun-Senyum-Sapa-Salam-3m-Dalam-Budaya-Kerja/.

Ii, B. A. B., & Pemustaka, A. K. (n.d.). *Fransisca Rahayuningsi , Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan*. *1*, 42–67.

Perpusnas. (2019). *Kajian Kepuasan Pemustaka Layanan Perpustakaan*.

Rakib, F. A. (2013). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate). *Journal Volume II. No. 4. Tahun 2013*, *II*(4), 19.

Sahidi dan Musrifah. (2021). Pembiasaan Perilaku Senyum, Sslam, Sapa dan Ucapan Terimakasih Pustakawan Terhadap Pemustaka. *Al Maktabah Vol. 6, No. 1, Juni 2021*, *6* (1).

LAYANAN PRIMA BERBASIS PERPUSTAKAAN DIGITAL PADA BOARDING SCHOOL ISLAM TERPADU

Nurdiansyah

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Perpustakaan pada dasarnya merupakan sarana yang hadir sebagai penunjang atas rasa haus terhadap suatu informasi dari suatu pengetahuan, oleh sebab itu perpustakaan harus mampu memberikan pelayanan terbaik agar rasa haus tersebut dapat terpuaskan dengan layanan yang diberikan. Pada dunia perpustakaan peran serta pustakawan dalam hal ini juga harus menunjang dalam memberikan informasi yang layak, bermutu, bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Agar hal ini tercapai pustakawan harus mampu menilai karateristik pemustaka, karena pada dasarnya tujuan dari pemustaka ketika mengunjungi perpustakaan itu berbeda-beda, apalagi dengan berkembangan perpustakaan di era digital saat ini, modus atau tujuan pemustaka mengunjungi perpustakaan menjadi ikut bergeser atau berubah, yang dimana bukan hanya mencari

ataupun membaca informasi dari koleksi konveksional (Buku, Jurnal atau majalah) namun melainkan lebih kepada informasi yang bersifat *digital.*

Adanya pergeseran tersebut pustakawan harus bijak dalam menyikapinya dan barang tentu juga tetap memberikan pelayanan terbaik bagi pemustaka sesuai dengan konsep perpustakaan digital yang hadir tersebut. namun yang juga perlu diperhatikan dalam layanan pada perpustakaan digital, yaitu adalah dari segi pengawasan dalam penggunannya, karena tidak menutup kemungkinan ketika mengguna layanan perpustakaan digital, pengguna membuka *website* yang tidak layak atau pantas untuk diakses. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya perpustakaan digital terkoneksi dengan internet dan kejadian tersebut sering terjadi, apalagi pada lingkungan perpustakaan sekolah, yang dimana penggunanya masuk dalam kategori remaja dan peran pengawasan pemustaka perlu ditingkatkan namun tidak melupkan tujuan awal yaiu tetap memberikan layanan yang terbaik dan optimal bagi pengguna perpustakaan, sebagai bentuk layanan prima yang diberikan dengan menyeimbangkan dengan perkembangan zaman yaitu teknologi informasi bentuk *digital.*

Layanan Prima Berbasis Perpustakaan Digital pada *Boarding School* Islam Terpadu

Terkait dengan judul sub bab di atas, Allah berfirman dalam Alqur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut. Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang*

buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji" (QS, Al-Baqarah (2): 267) (Kementerian Agama RI, 2006). Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Thorik G dan Utus H dalam Sunardi, 2017, menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula.

Sebelum mengulik lebih mendalam mengenai layanan prima berbasis perpustakaan *digital* pada *boarding school*, perlu rasanya untuk diketahui apa itu layanan prima. Menurut (Lasa HS, 2009) Layanan prima/*exellent service* merupakan salah satu tujuan lembaga yang memproduksi barang, jasa dan informasi. Yakni bentuk layanan terbaik yang memberi kepuasan kepada orang atau masyarakat yang dilayani terkhusus mengenai layanan prima berbasis perpustakaan *digital* pada *boarding school*. Dalam memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna pada era perpustakaan *digital,* pustakawan perlu meng*update* diri atau *personal skill* pada pribadi masing-masing untuk mengikuti pola atau model kerja pemustaka saat ini, hal ini disebabkan oleh pergeseran yang terjadi. Pergeseran gaya hidup pemustaka era *digital* sangat dipengaruhi oleh adanya perkembangan teknologi (Cahyono, 2017).

Generasi pemustaka digital menginginkan layanan perpustakaan yang serba cepat, akurat serta interaktif. Perpustakaan sebagai salah

satu lembaga penyedia jasa informasi, diharapkan untuk lebih *proaktif* dari segi pemberian layanan serta penelusuran informasi untuk masyarakat pemustaka digital. Karena seperti kita ketahui bahwa kebutuhan informasi memegang peranan *vital* dalam peradaban masyarakat informasi sekarang ini. Dengan informasi yang benar, dapat dipergunakan sebagai alat pengambilan keputusan untuk pribadi atau pun organisasi.

Menurut Shapiro & Hughes dalam Pendit 2007, ada beberapa kemampuan yang harus dimiliki pustakawan dalam era digitalisasi yaitu :

a. *Tool literacy*, yaitu kemampuan memahami dan menggunakan alat teknologi informasi, baik secara konseptual maupun praktikal, keterampilan menggunakan perangkat lunak, perangkat keras, multimedia.
b. *Resource literacy*, yaitu kemampuan memahami bentuk, format, lokasi, dan cara mendapatkan informasi terutama dari jaringan informasi yang selalu berkembang.
c. *Social-structural literacy*, pemahaman yang benar bagaimana informasi dihasilkan oleh berbagai pihak dalam masyarakat.
d. *Reserach literacy,* kemampuan menggunakan peralatan berbasis teknologi informasi sebagai alat riset.
e. *Publishing literacy,* kemampuan menerbitkan informasi dan ide ilmiah pada kalangan luas dengan memanfaatkan komputer dan internet.
f. *Emerging technology literacy*, kemampuan terus menerus menyesuikan diri dengan perkembangan teknologi dan bersama komunitasnya menentukan arah pemanfaatan teknologi informasi untuk kepentingan pengembangan ilmu.

g. *Critical literacy*, kemampuan mengevaluasi secara kritis terhadap untung ruginya menggunakan teknologi telematikan dalam kegiatan ilmiah (Pendit, 2007)

Penjelasan mengenai yang telah dipaparkan diatas, sebelum melakukan layanan prima berbasis perpustakaan digital, pustakawan terlebih dahulu harus mempersiapkan diri dengan dengan meningkatkan kemampuan diri sehingga pada saat penerapannya akan berlangsung secara optimal.

Secara lebih mendalam pelayanan prima berbasis perpustakaan digital pada *boarding school* sedikit berbeda karena pada dasarnya *boarding school* ini tidak sama dengan sekolah biasa pada umumnya, karena *boarding school* para siswa/i pada kesehariannya tinggal di asrama yang berada dalam lingkungan sekolah tersebut sehingga kegiatan yang mereka lakukan *full* dari pagi sampai malam, hal ini dikarenakan selain mereka diajarkan pelajaran umum seperti matematika, IPA, IPS dan ilmu-ilmu murni mereka juga diajarkan pendidikan keagamaan khususnya dalam lingkungan *boarding school* bertaraf islam terpadu yang dimana didalamnya terdapat kelas khusus yang banyak mempelajari tentang hafalan Al-Qur'an. Namun hal positif yang didapati pada model instansi/yayasan pendidikan seperti ini yaitu, pada penerapan perpustakaan digital lebih cepat terealiasi, karena kebanyakan *boarding school* ini merupakan sekolah swasta.

Pada salah satu contoh diambil dari model *Boarding School* yang ada di daerah Kab. Bogor, yang dimana sekolah ini sedang dalam proses penerapan perpustakaan *digital,* hal ini dilakukan sebagai fasilitas penunjang yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan informasi siswa/i, kekhasan sendiri juga dimiliki sekolah ini dimana perpustakaaan yang tersedia terdapat 'HIJAB' (pembatas), pembatas

dalam hal ini dimaksudkan ialah perpustakaan antara laki-laki (*Ikhwan*), Wanita (*Akhwat*) itu terpisah baik itu dari gedung maupun ruangannya. Kasus perpustakaan model ini bukan semerta-merta terjadi begitu saja, namun terjadi akibat kenakalan remaja yang terjadi. Dengan adanya model perpustakaan dan kasus kenakalan remaja yang ada, hal ini menjadi PR bagi pemustaka sehingga selain memberikan pelayanan terpadu juga adanya pengawasan yang diberikan, karena tidak menutup kemungkinan hal-hal semacam kenalan remaja remaja ini kembali terulang. Contoh kenakalan yang terjadi pada perpustakaan yaitu pada penggunaan perpustakaan *digital* ialah, pengguna dalam hal ini siswa/i ini mengakses *web-web* yang tidak seharusnya dibuka atau tidak boleh diakses pada usia mereka.

Dengan adanya hal tersebut kecakapan pustakawan untuk mengelolah perpustakaan berbasis teknologi, selain cakap dalam penggunaan teknologinya pustakawan juga harus cakap dalam mengawasi dalam penerapannya tersebut, karena apabila pustakawan tidak dapat mengikuti pola tersebut, bukan tidak mungkin para pengguna bisa mengelabui pustakawannya, karena tidak dipungkiri, generasai saat ini bisa dikatakan lebih unggul dalam penggunaan media informasi berbasis teknologi, dalam hal ini perpustakaan digital karena balik lagi perpustakaan ini terkoneksi dengan internet. Penerapan perpustakaan digital ini terdapat sisi positif dan negatif, yang dimana pada sisi positif nya ialah akses suatu informasi bisa cepat terakses dari pengguna sehingga kebutuhan akan informasi bisa langsung terpenuhi, namun dari sisi negatif model perpustakaan ini ialah rentan terjadinya kenakalan remaja dengan adanya akses bebas.

Penutup

Kesimpulan yang bisa ditarik pada tulisan kali ini ialah, pada penerapan layanan prima perpustakaan berbasis digital ini ialah selain kecakapan layanan dan peningkatan *personal skill* dari pustakawan, perlu adanya pengawasan terpadu yang intens dalam penerapannya sehingga kenakalan pada remaja tidak terjadi.

Penerapan layanan prima perpustakaan berbasis *digital* ini seharusnya sudah mulai digalakkan mulai saat ini, bukan hanya pada sekolah yang bersifat swasta, namun pada sekolah-sekolah umum tentunya agar, melek akan informasi dan fungsi perpustakaan yang hadir sebagai jendela dunia benar terasa manfaatnya

Daftar Pustaka

Cahyono. (2017). *Kepustakawanan Era Digital Dalam Memberikan Layanan Prima Kepada Pemustaka.* Universitas Negeri Malang

Kementerian Agama RI. (2006). *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Pustaka Agung Harapan.

Lasa HS. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Pendit, Putu Laxman. Ed. (2007). *Perpustakaan Digital : Sebuah Impian dan Kerja Bersama*. Jakarta : Sagung Seto

Sunardi. (2017). *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap*

Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah

RESPONSIVENESS PUSTAKAWAN SEBAGAI UPAYA MENGHADAPI KECEMASAN PEMUSTAKA

Mifta Olievia Wardhani

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Saat mendengar istilah perpustakaan dan pustakawan, pasti mayoritas akan terbayang bangunan tua yang berisi rak-rak buku, kemudian pustakawan adalah penjaga perpustakaan. Pustakawan juga sering digambarkan sebagai profesi yang membosankan, terlalu serius, dan tidak ramah. Hal tersebut akan membuat pengguna perpustakaan atau disebut pemustaka enggan untuk mengunjugi perpustakaan. Terlebih lagi perpustakaan dikenal sebagai tempat yang memiliki banyak peraturan, dilarang membawa barang ini dan itu, harus mengenakan pakaian sopan dan tertutup, dilarang mengenakan sandal, dilarang berbincang-bincang di dalam perpustakaan.

Berbagai persepsi negatif tentang perpustakaan tersebut tentu akan mempengaruhi pemustaka, bahkan pemustaka akan merasa

cemas, khawatir, hingga takut untuk datang ke perpustakaan. Hal ini dikenal dengan istilah kecemasan pemustaka. Dikutip dari Fatmawati (2019:53) beberapa bentuk kecemasan pemustaka yang kerap kali muncul adalah pemustaka merasa tidak memiliki kemampuan mengakses informasi, merasa takut terhadap pustakawan yang bertugas, tidak dapat mengakses komputer penelusuran koleksi, bingung tidak mengetahui cara berkunjung ke perpustakaan, dan sebagainya.

Adanya kecemasan pemustaka tersebut tentu mempengaruhi tingkat kunjungan ke perpustakaan, oleh karena itu persepsi negatif dan kuno terhadap perpustakaan harus diubah. Perpustakaan merupakan bagian dari ruang publik di mana setiap masyarakat bebas untuk mengakses layanan informasi yang ada di perpustakaan. Selain itu, pustakawan merupakan profesi yang melayani publik. Sehingga dalam melaksanakan tugasnya pustakawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah bagi setiap pemustakanya. Sudah menjadi tugas utama pustakawan untuk membantu setiap pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Dalam upaya menangani kecemasan pemustaka, dibutuhkan sikap tanggap atau responsif dari pustakawan. Pustakawan harus bersikap siap, inisiatif untuk membuka komunikasi dan melakukan pendekatan secara personal apabila menjumpai pemustaka yang merasa bingung saat berada di perpustakaan. Hal ini merupakan sikap dasar yang harus dimiliki oleh pustakawan. Diharapkan melalui *responsiveness* yang dimiliki pustakawan dapat membantu pemustaka dalam mengatasi kecemasannya terhadap perpustakaan.

Responsiveness Pustakawan

Responsiveness secara sederhana diartikan sebagai responsif atau kesigapan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kesigapan merupakan keadaan sigap yakni cepat dan tangkas disertai semangat yang tinggi. Responsif merupakan sikap siap tanggap dalam menghadapi suatu hal. Pustakawan merupakan SDM utama dalam pengelolaan perpustakaan, yakni seseorang yang terlatih secara profesional untuk mengelola perpustakaan beserta isinya, termasuk kegiatan pemilihan, pengolahan, pengorganisasian bahan pustaka, distribusi informasi, penginstruksian, serta melayani kegiatan peminjaman yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi penggunanya, yakni pemustaka (Mustika, 2017:30).

Sehingga *responsiveness* pustakawan menggambarkan sikap sigap pustakawan dalam membantu pemustaka dengan memberikan pelayanan yang cepat tanggap. Meliputi kesigapan dalam melayani pemustaka, melakukan proses transaksi yang ada di perpustakaan dengan cepat, serta menangani keluhan pemustaka. Sikap responsif ini akan terwujud apabila pustakawan fokus dan konsentrasi penuh terhadap kebutuhan pemustaka (Widyahany, 2017).

Pustakawan pada dasarnya merupakan profesi yang bergerak di bidang pelayanan jasa, sehingga kegiatannya berorientasi pada pelayanan publik. Sikap responsif pustakawan bukanlah hal baru bagi pustakawan. Sikap responsif ini merupakan sikap dasar yang harus dimiliki oleh pustakawan, dalam arti sederhana pustakawan profesional yang responsif harus memiliki tingkat kepekaan tinggi dalam melayani pemustaka sehingga pustakawan dituntut untuk aktif dan inisiatif. Hal ini diibaratkan seperti sikap "jemput bola", dan membuang kesan bahwa pustakawan hanya duduk manis di

perpustakaan saja, tetapi pustakawan juga dapat bergerak secara profesional sebagai pelayan informasi.

Sikap responsif ini harus dilakukan sepenuh hati oleh pustakawan, selain dalam upaya profesionalisme bekerja, secara religius bekerja profesional sepenuh hati juga telah diriwayatkan dalam hadis di bawah ini

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُوْلُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنّ اللَّهَ تَعَالى يُحِبّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلاً أَنْ يُتْقِنَهُ (رواه الطبرني والبيهقي)

Arti: Dari Aisyah r.a, Rasulullah SAW bersabda "Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional." (HR Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).

Serta tertulis dalam Quran Surat Al-Bayyinah (7) di bawah ini:

إِنَّ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ وَعَمِلُواْ ٱلصَّٰلِحَٰتِ أُوْلَٰٓئِكَ هُمْ خَيْرُ ٱلْبَرِيَّةِ

Arti: "Sesungguhnya orang yang beriman dan melakukan pekerjaan yang baik, maka mereka adalah sebaik-baiknya makhluk" (QS. Al-Bayyinah:7).

Berdasarkan landasan religius di atas, Islam telah mengajarkan bahwa pekerjaan harus dilakukan secara profesional dan bersungguh-sungguh, melakukan pekerjaan secara profesional dan tanggung jawab secara penuh juga termasuk ibadah. Dalam hal ini pustakawan responsif bukan hanya sekedar mematuhi kode etik atau aturan dalam bekerja, tetapi juga anjuran Allah yang tertuang dalam kitab suci Al-Quran.

Beberapa peran umum pustakawan responsif yang profesional dikutip dari Wahyuni (2015:45), di antaranya adalah mengembangkan komunikasi antara pemustaka dengan pihak perpustakaan sehingga tercipta kolaborasi, sharing pengetahuan, ataupun komunikasi ilmiah; berperan sebagai motivator, mediator, serta fasilitator bagi pemustaka dalam usaha mendayagunakan layanan perpustakaan; dan menjadi agen perubah, pembangunan, inovasi perpustakaan.

Upaya Menghadapi Kecemasan Pemustaka

Kecemasan secara sederhana diartikan sebagai perasaaan tidak aman, khawatir, perasaan takut, kebingungan, hingga sedih yang dialami oleh seseorang. Kecemasan bisa muncul secara tiba-tiba dan di mana saja. Pada dasarnya rasa cemas tersebut merupakan hal yang wajar terjadi, tetapi rasa cemas yang sering muncul akan menjadi tidak wajar dan berlebihan. Kecemasan yang dihadapi oleh pemustaka dapat terjadi ketika mereka tidak mampu untuk melakukan aktivitas di perpustakaan dalam upaya memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Lebih lanjut, kecemasan pemustaka atau juga dikenal dengan *library anxiety* pertama kali diperkenalkan pada tahun 1986 oleh Mellon (1968:162), merupakan rasa takut berlebihan atau fobia terhadap perpustakaan, kecemasan ini bisa muncul dikarenakan pemustaka tidak dapat menemukan suatu koleksi, bahkan tidak memiliki keberanian atau inisiatif untuk meminta bantuan kepada pustakawan. Kecemasan pemustaka sering diibaratkan seperti mereka sedang berada di negara asing dan tidak mampu berkomunkasi dengan bahasanya.

Dikutip dari Pratiwi & Jumino (2017:3) kecemasan pemustaka muncul dikarenakan perasaan tegang dan ketakutan, yang bisa saja muncul dikarenakan bangunan perpustakaan itu sendiri, ketidakberdayaan diri pemustaka karena tidak dapat mengetahui lokasi koleksi yang dibutuhkannya, serta perasaan yang dipenuhi oleh pikiran negatif karena tidak mengetahui aktivitas apa yang akan dilakukannya di perpustakaan. Selain itu halangan antara staf perpustakaan termasuk pustakawan juga merupakan hambatan utama penyebab munculnya rasa kecemasan pemustaka, halangan tersebut dapat berupa pustakawan yang dinilai tidak ramah serta pustakawan yang terlalu sibuk dengan pekerjaannya,

Rasa kecemasan tersebut harus segera diatasi, karena akan mengganggu aktivitas pemustaka dan membuat kegiatan penelusuran informasi pemustaka di perpustakaan tidak dapat berjalan dengan maksimal. Oleh karena itu, dalam mengatasi kecemasan pemustaka, pihak pustakawan selaku SDM utama dalam pengelolaan perpustakaan wajib bersikap tanggap atau responsif dalam memberikan rasa kenyamanan bagi pemustaka selama di perpustakaan. Beberapa upaya tanggap atau responsif yang dapat dilakukan oleh pustakawan dalam mengatasi kecemasan pemustaka, di antarannya sebagai berikut:

a. Aktif melakukan komunikasi dengan pemustaka

Dikutip dari Fatmawati (2019:58) Komunikasi merupakan dasar dan menjadi ujung tombak dari layanan perpustakaan. Kemudian baru merambah ke berbagai bidang lain seperti fasilitas akses, koleksi perpustakaan, kenyamanan ruang, tata tertib, penggunaan sistem informasi. Pustakawan harus mampu melakukan pendekatan secara

personal kepada setiap pemustaka untuk mengatasi ketidakpastian dan keraguan pemustaka.

Selain itu pustakawan juga harus aktif melakukan inisiatif memulai komunikasi dengan pemustaka, pustakawan harus mampu mengenali setiap karakter dan gerak-gerik pemustakanya, apabila menjumpai pemustaka yang nampak bingung ataupun gelisah pada saat berada di perpustakaan, pustakawan wajib berinisiatif dan mengajaknya komunikasi terkait kendala apa yang dihadapinya.

b. Berpenampilan ramah, murah senyum, dan siap membantu

Pustakawan pada awalnya dikenal dengan tampilannya yang jarang senyum, serius, serta dinilai tidak ramah. Penilaian itu saat ini sudah tidak berlaku lagi, pustakawan merupakan pelayan publik dan bertugas untuk membantu memberikan pelayanan informasi kepada pemustakanya. Pustakawan harus menunjukkan sisi dirinya yang murah senyum, profesional ketika memberikan pelayanan, menunjukkan sikap ramah, empati dengan pemustaka.

Selain itu pada umumnya kecemasan pemustaka juga muncul dikarenakan penilaian mereka terhadap birokrasi perpustakaan yang dinilai sulit, terlalu banyak aturan, harus menunjukkan identitas ketika masuk, dan dilarang membawa barang ini itu. Oleh karena itu peran pustakawan di sini adalah membantu mengembangkan layanannya dengan menyediakan berbagai layanan bantuan seperti buku panduan, poster, brosur, serta rambu-rambu perpustakaan sehingga memudahkan pemustaka memahami perpustakaan tersebut.

c. Berperan sebagai edukator

Pustakawan selain bertugas mengelola perpustakaan, juga dapat berperan sebagai edukator. Kegiatan yang dapat dilakukan oleh pustakawan adalah dengan aktif mengadakan kelas atau bimbingan literasi informasi kepada pemustaka, baik melalui ceramah, ataupun pelatihan yang berhubungan dengan keterampilan mengakses informasi.

Selain itu, pustakawan juga dapat memberikan kegiatan pendidikan pemustaka terkait beberapa topik seperti, tata cara menelusuri informasi melalui jurnal elektronik, strategi penulisan artikel, pengutipan, panduan penulisan daftar pustaka, tips menghindari plagiarisme karya tulis, serta cara publikasi artikel pada jurnal nasional hingga internasional (Fatmawati, 2019:58). Berbagai kegiatan kelas tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan mengarahkan pemustaka agar lebih mandiri dalam memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan sehingga perasaan cemas tidak mudah muncul kembali.

Penutup

Responsiveness pustakawan merupakan kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan. Dalam kegiatannya sebagai pelayan informasi, pustakawan harus mampu bersikap sigap dalam menghadapi dan menangani kebutuhan pemustakanya. Terlebih citra perpustakaan dianggap sebagai tempat yang memiliki banyak peraturan, sehingga pemustaka tidak dapat merasa leluasa dan nyaman hingga menimbulkan kecemasan saat berada di perpustakaan. Di sinilah peran pustakawan yang harus aktif,

berinisiatif dan komunikatif dengan pemustaka untuk membantu dan mengarahkan mereka.

Daftar Pustaka

Fatmawati, Endang. (2019). Kecemasan Pemustaka: Salah Satu Penyebab Rendahnya Tingkat Fisik Kunjungan ke Perpustakaan. *Media Pustakawan*. Vol. 26, No. 1.

Mellon, Constance. (1968). Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development. *College and Research Libraries*. Vol. 47.

Mustika, Putera. (2017). Profesionalisme Pustakawan. *Buletin Perpustakaan*. No. 57.

Pratiwi, Cyntia & Jumino. (2017). Kecemasan Pemustaka di Kalangan Pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*. Vol. 6, No. 4.

Wahyuni, Mutiara. (2015). Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi. *Jurnal Iqra'*. Vol. 9, No. 2.

Widyahany, Rani. (2017). Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan. *Dinas Perpustakaan dan Arsip Jakarta*. https://dispusip.jakarta.go.id/dispusip/2017/04/14/kualitas-layanan-prima-di-perpustakaan/

BUDAYA TEPA SALIRA PUSTAKAWAN MEWUJUDKAN PERPUSTAKAAN BERBASIS INKLUSI SOSIAL

Rizal Gani Kaharudin

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Program perpustakaan berbasis inklusi sosial saat ini banyak dibicarakan oleh berbagai kalangan, dengan fokus pada misinya yaitu mengembangkan potensi masyarakat dalam berbagai bidang baik sosial, ekonomi, maupun budaya.(Qohara, 2021) Perencanaan tersebut tidak lain didasarkan pada kehidupan masyarakat yang memiliki kondisi sosial budaya beraneka ragam. Karenanya, perpustakaan memiliki tantangan dalam memberikan fasilitas layanan kepada setiap individu yang memiliki perbedaan satu sama lainnya. Menjawab tantangan yang terjadi, perpustakaan tidak hanya mengandalkan koleksi saja tetapi juga perlu adanya pendekatan langsung kepada masyarakat untuk mengetahui kondisi fisik dan psikologis yang dimiliki setiap individu. Melihat kondisi tersebut pustakawan dapat memegang peran penting untuk memahami perasaan dan pemikiran pemustakanya. Salah satu

upayanya, pustakawan dapat terus meningkatkan rasa tepa salira kepada seluruh pemustaka.

Sebagai umat beragama, khususnya Agama Islam, kita diminta menjaga persatuan dan kesatuan agar tercipta kadamaian hidup manusia. Sebagai insan Islam, melalui sikap tenggang rasa atau toleransi dalam budaya tepa salira dapat membantu pustakawan memahami perasaan dan pikiran orang lain. (Indriana, 2018) Hakikatnya, budaya tepa salira merupakan bentuk etika perilaku manusia dalam berempati untuk menjaga hubungan antar sesama. Atas dasar itulah pentingnya pustakawan memiliki rasa tepa salira dalam berperilaku, sehingga diri sendiri tahu menentukan tindakan yang sesuai dalam menghadapi perilaku dan kebutuhan pemustaka yang berbeda-beda. Sikap pustakawan juga merupakan upaya melestarikan budaya Indonesia yang ramah tamah dan menjadi contoh bagi setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan. Bentuk kontribusi juga perlu dilakukan oleh kalangan akademisi karena sebagai seorang pemikir, gagasan-gagasan tertulisnya diperlukan sebagai bahan referensi pustakawan dalam bertindak. Seperti pada gagasan ini yang mengangkat tema budaya tepa salira pustakawan, untuk mendukung terwujudnya perpustakaan berbasis inklusi sosial.

Budaya Tepa Salira

Budaya Tepa Salira di Indonesia sudah melekat pada kehidupan masyarakat diseluruh lapisan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Tepa Salira mengandung maksud memahami perasaan orang lain agar tidak mencederai perasaan yang dimiliki. (Kemdikbud, 2021) Implementasi Budaya Tepa Salira memiliki unsur sikap yang perlu dimiliki oleh setiap individu yaitu sikap toleransi. (Sutikno et

al., 2018) Berkaca pada kondisi masyakarat Indonesia yang memiliki beragam suku dan budaya, tentu menjadikan individu memiliki sifat atau ciri khas yang berbeda pada tiap daerah. Tidak jarang perbedaan yang timbul banyak memicu pertentangan maupun perselisihan antar sesama, kejadian tersebut membuat masyarakat harus mengerti satu sama lain agar tidak timbul perpecahan berbangsa dan bernegara. Karena dalam QS. Al-Hujarat (49:13) diartikan Allah menciptakan manusia dalam berbangsa-bangsa dan bersuku-suku adalah untuk saling mengenal. Salah satu upaya yang dapat dilakukan individu untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan menerapkan sikap toleransi.

Berkembangnya era globalisasi menyebabkan budaya tepa salira perlu selalu dipupuk dan dipertahankan melalui sikap toleransi agar keutuhan negara Indonesia tetap terjaga. Terutama saat ini, kondisi di media sosial marak terjadi penyebaran informasi yang menyesatkan, bahkan dapat sampai menimbulkan pertentangan dan perselisihan antar individu maupun kelompok. Sikap toleran yang perlu dimiliki oleh manusia juga telah dijelaskan pada QS. Yunus (99:100), merujuk hasil tafsir Al-Misbah menerangkan bahwa seseorang tidaklah memaksa orang lain untuk beriman kepada Allah karena ajakan sekuat apapun untuk beriman jika Allah belum mengizinkan maka tidaklah orang tersebut beriman. Artinya Allah tidak menghendaki paksaan atas suatu agama atau keyakinan, karena Allah telah menurunkan ajaran yang paling benar dan biar manusia sendiri yang menentukan kebenarannya menggunakan anugrah akal dan pikiran yang telah diberi.(Huda et al., 2019)

Merujuk penafsiran tersebut dapat dipahami bahwa dalam kehidupan bermasyarakat, toleransi harus selalu ditegakkan sesuai

dengan kondisi yang ada. Perbedaan tidak selalu tentang agama dan keyakinan, dalam kehidupan bermasyarakat perbedaan juga terdapat pada kemampuan dan kebutuhan seseorang dalam menjalani hidup. Hidup dalam perbedaan telah menjadi suatu hal yang umum di Indonesia, yaitu dengan tidak membedakan antara kaum mayoritas dan minoritas ataupun dengan kelompok yang memiliki keterbatasan. Karena kita menyadari bahwa hidup tidak ada yang sempurna, setiap individu pasti memiliki kekurangan dan kelebihannya masing-masing. Atas kekurangan itulah kita sebagai insan muslim dapat saling tolong menolong untuk saling memenuhi yang menjadi kekurangan kita maupun orang lain.

Kondisi saat ini di Indonesia sikap toleransi terus menjadi perhatian, contohnya seperti pada rekrutmen CPNS dimana dibuka formasi bagi masyarakat difabilitas dan adanya formasi khusus bagi masyarakat Papua yang ditujukan untuk pemerataan kesejahteraan sosial. Realitas tersebut mencerminkan bahwa budaya tepa salira memiliki urgensi yang mendalam bagi kehidupan masyarakat dengan mengutamakan sikap toleransi.

Budaya Tepa Salira Sebagai Etika Pustakawan

Etika pustakawan dapat diartikan sebagai perilaku atau tindakan pustakawan yang disesuaikan dengan norma yang dapat diterima oleh masyarakat.(Salmin, 2018) Untuk menjamin perilaku pustakawan, organisasi profesi pustakawan telah mengatur etika pustakawan secara tertulis dalam Mukadimah Kode Etik Pustakawan. Merujuk pada aturannya, etika pustakawan dijadikan landasan moral yang kedudukannya sangat dijunjung tinggi untuk diamalkan. Berbicara tentang perilaku atau tindak tanduk, pustakawan sebagai fasilitator

masyarakat dalam memperoleh sumber informasi atau pengetahuan, hendaknya selalu memberikan contoh yang baik. Memang dalam pembahasan etika banyak macamnya, tetapi ada satu etika yang perlu diamalkan oleh pustakawan yaitu budaya tepa salira. Budaya tepa salira memiliki peran dalam kelangsungan profesi pustakawan karena pustakawan berhadapan langsung dengan pemustaka yang memiliki latar belakang dan kebutuhan yang berbeda-beda.

Dalam mengamalkan budaya tepa salira, pustakawan harus terbiasa berperilau toleran terhadap semua elemen masyarakat. Sikap toleransi dimiliki agar pustakawan memahami kondisi pemustaka untuk dapat memberikan *treatment* layanan yang tepat karena adanya perbedaan kondisi. Amalan budaya tepa salira oleh pustakawan memiliki urgensi yang sangat tinggi untuk meminimalisir kesenjangan perasaan pemustaka, sehingga tidak menimbulkan perselisihan. Adapun keutamaan sikap toleransi juga memberikan rasa adil terhadap seluruh pemustaka karena dapat memanfaatkan layanan sesuai dengan kebutuhan dan rasa emosional mereka. Diperolehnya rasa adil juga memiliki pengaruh terhadap nilai kesatuan bangsa, seperti yang diamanatkan dalam pembukaan Sila ke-5 Pancasila "Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia". Pustakawan sebagai pelayan publik terutama jika sebagai Aparatur Sipil Negara harus selalu memang teguh asas tersebut.

Tidak hanya itu, anjuran untuk berperilaku adil juga terdapat pada ajaran Allah yang tertuang dalam QS. An-Nisa (4:135) yang artinya Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapa dan kaum kerabatmu. Jika ia kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya.

Karena itu pustakawan hendaknya tetaplah bersikap toleran agar menciptakan rasa adil dan memenuhi hak-hak manusia. Sehingga dengan beperilaku seperti itu, budaya tepa salira dapat membantu meningkatnya kepercayaan dan pengakuan (eksistensi) profesi pustakawan ditengah masyarakat.

Mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial

Perpustakaan berbasis inklusi sosial merupakan sebuah transformasi baru terhadap pelaksanaan layanan perpustakaan. Mengikuti arah perkembangan kondisi sosial dan kebijakan Hak Asasi Manusia, perpustakaan didesain untuk dapat memfasilitasi masyarakat sebagai wadah belajar mengembangkan potensi dirinya dengan melihat keragaman budaya dan perubahan zaman.(Qohara, 2021) Untuk mensukseskan inklusi sosial tidak hanya bertopang pada koleksi-koleksi dan ruang baca yang dimiliki, tetapi juga melalui inovasi kegiatan-kegiatan seperti workshop, pelatihan, lomba dan lain sebainya. Disitulah pustakawan dapat berperan dengan berasaskan budaya tepa salira, kegiatan tersebut dapat mengakomodasi perbedaan dan keragaman kemampuan yang dimiliki oleh pemustaka. Dengan budaya tersebut pustakawan akan lebih jeli terhadap kesenjangan yang terjadi dimasyarakat dan menjadikannya sebuah program edukasi untuk menuntaskan persoalan-persoalannya.

Sebagai penggerak kegiatan perpustakaan, pustakawan juga perlu memfasilitasi segala kebutuhan yang beragam pada segala fasilitas yang tersedia di perpustakaan. Seperti dibuatkannya akses jalan kursi roda, layanan baca braile, ataupun fasilitas lainnya yang mendukung. Perhatian terhadap aspek-aspek secara detail tersebut

tidak akan didapatkan jika pustakawan tidak memiliki sikap toleransi, karena terkalahkan oleh sifat acuhnya terhadap kondisi perpustakaan. Budaya tepa salira pustakawan juga tidak hanya sebatas kegiatan di perpustakaan, karena sebuah profesi dan budaya tepa salira letaknya di dalam diri dan diamalkan pada aspek kehidupan yang luas. Seperti ketika pustakawan berada di rumah pun jiwa profesi dan budaya tersebut juga tetap ada dan pustakawan dapat memanfaatkannya untuk membantu literasi masyarakat, utamanya literasi informasi. Alasan literasi tersebut perlu diperhatikan karena banyaknya informasi-informasi yang tidak benar (Hoax) dan dapat menimbulkan pertentangan atau perselisihan di masyarakat.

Peran serta pustakawan ditengah masyarakat tidak hanya meningkatkan citra diri, tetapi juga akan membawa citra instansi perpustakaan yang baik. Penjelasan-penjelasan pada bagian ini dapat dipahami bahwa citra positif pustakawan dan perpustakaan dapat meningkat melalui budaya tepa salira dan pengakuan perpustakaan berbasis inklusi sosial tidak hanya tercipta dalam lingkungan instansi tapi juga ditengah masyarakat khususnya disekitar lingkungan tempat tinggal pustakawan.

Kesimpulan

Dengan demikian pustakawan harus selalu menguatkan budaya tepa selira dalam dirinya terhadap seluruh individu atau masyarakat, agar seluruh elemen masyarakat menerima manfaat dari hadirnya perpustakaan dan pustakawan di tengah-tengah mereka. Profesi dan budaya tepa salira merupakan suatu hal yang melekat pada diri sendiri, sehingga pustakawan dapat berkontribusi secara formal (lingkungan perpustakaan) dan non-formal (tempat tinggal). Atas

kontribusi itulah citra positif perpustakaan berbasis inklusi sosial dapat diakui oleh masyarakat, maka tetaplah memberi kemampuan terbaik untuk kerukunan dan kesejahteraan bangsa Indonesia.

Daftar Pustaka

Huda, M. T., Amalia, E. R., & Utami, H. U. (2019). Deskripsi Tafsir al-Misbah dan al-Azhar Tentang Toleransi dalam al-Quran. *Jurnal Pemikiran Keislaman*, *30*(2), 255–270. https://doi.org/10.33367/tribakti.v30i2.657

Indriana, N. (2018). *HIDUP TEPA SALIRA DALAM PERBEDAAN* [Website Pemerintah]. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. https://jabar.kemenag.go.id/portal/read/hidup-tepa-salira-dalam-perbedaan

Kemdikbud. (2021). Tepa Salira. In *Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring* (3rd ed.). Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (Pusat Bahasa). https://kbbi.web.id/tepa%20salira

Qohara, A. (2021). Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. *Perpustakaan Nasional*. https://www.perpusnas.go.id/news-detail.php?lang=id&id=210323055234TrsSk35LQu

Salmin, T. (2018). *Implementasi Kode Etik Profesi Pustakawan Dalam Perspektif Islam di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* [Tesis Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga]. https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/34339/1/1620010015_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf

Sutikno, U. G., Irmawati, E., & Ahlania, F. (2018). Pendidikan Karakter Tepa Salira Berbasis Experiental Learning Dalam Bimbingan Kelompok. *Konferensi Pendidikan Nasional*, *1*(1), 7.

KERAMAHAN PUSTAKAWAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PEMUSTAKA

Rifqah Latifah

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Pembahasan mengenai perpustakaan tidak terlepas dari berbagai aktivitas dan kegiatan di perpustakaan. Perpustakaan sebagai penyedia informasi harus mampu melayani dan memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka tentang informasi yang dibutuhkan. Selain itu perpustakaan harus mampu memberikan layanan secara cepat, tepat, dan akurat terhadap pemusaka.

Layanan perpustakaan adalah kegiatan yang diselenggarakan untuk membatu pemustaka dalam menggunakan atau memanfaatkan bahan-bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan. Dalam layanan perpustakaan, memenuhi kebutuhan informasi pemustaka bagi perpustakaan merupakan hal yang menarik. Hal ini karena perpustakaan melayani komunitas yang terdiri atas individu-idividu

yang memiliki kebutuhan yang beragam. Karena itu pelayanan di perpustakaan sangat menentukan maju dan berkembangnya sebuah perpustakaan. Mereka yang memiliki profesi sebagai pustakawan diharapkan memenuhi standar etika dalam hubungan dengan pemustaka, serta professional dalam bekerja. Profesi pustakawan dituntut untuk mampu bersikap lebih terbuka, suka kerja keras, suka melayani, mengutamakan pengabdian serta aspek-aspek kepribadian dan perilaku.

Pustakawan selain ahli dibidang mengelola informasi juga harus mahir dalam melayani pemustakanya. Di perpustakaan yang sejatinya melayani banyak pemustaka tentunya akan hadir pemustaka dengan bermacam-macam sifat dan karakternya. Setiap orang yang datang ke perpustakaan memiliki latar belakang baik pendidikan, sosial dan kultur budaya yang berbeda-beda yang akan mempengaruhi tingkah laku dari orang tersebut. Sehingga pustakawan perlu mengenali perilaku mereka karena masing-masing orang mempunyai kebutuhan yang berbeda. Kenyataan karekteristik pemakai perpustakaan yang berbeda-beda adalah sebuah keniscayaan. Bahkan, secara umum, Pawit (1995:6) menyatakan bahwa setiap pengguna pada dasarnya mempunyai watak, kebiasaan, kemampuan, kecerdasan, dan minat yang berbeda satu sama lain, baik dilihat dari segi psikologi umum, sosial, maupun dari segi lainya.

Keramahan Pustakawan

Menurut Suwarno (2010:21) perpustakaan adalah sesuatu yang hidup, dinamis, segar menawarkan hal-hal yang baru. Produk layanannya inovatif, dikemas sedemikian rupa, sehingga apapun yang ditawarkan oleh perpustakaan akan menjadi atraktif, interaktif,

edukatif, dan rekreatif bagi pengunjungnya. Produk layanannya dipublikasikan melalui berbagai cara, baik melalui media cetak maupun media elektronik kepada masyarakat. Perpustakaan dikelola secara professional. Pegawainya berpenampilan rapi dan ramah sehingga dapat memberikan layanan yang menyenangkan kepada masyarakat pengguna perpustakaan. Gedung atau ruangannya ditata dengan rapi, sejuk dan nyaman mengikuti perkembangan zaman.

Rachman (2006:113) juga mengemukakan bahwa kewajiban pustakawan kepada masyarakat yaitu sebagai berikut: 1) Pustakawan wajib memberikan layanan prima artinya pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan dengan cepat, tepat, mudah, murah, tertib dan tuntas sesuai dengan prosedur yang berlaku. 2) Layanan harus dilakukan dengan sopan yang berarti dalam memberikan pelayanan pustakawan harus menggunakan prinsip 4S yaitu senyum, salam, sopan, dan santun, sehingga pelayanan berlangsung dalam suasana ramah dan menyenangkan.

Keramahan adalah salah satu sifat yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Dengan keramahan tersebut dapat menciptakan hubungan yang saling menghargai satu sama lain. Salah satu contohnya, pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dan seluruh karyawan adalah harus ramah kepada pemustaka tanpa memandang siapa pemustakanya, status sosial, kultur (budaya), agama dan ras.

Menurut Irawan (2002:69) keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur dan dimasukkan sebagai program pertama untuk meningkatkan kepuasan. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan.

Menumbuhkan suasana yang penuh keramahan di perpustakaan bukanlah hal yang mudah. Perlu upaya sistematis dan komitmen implementasi jangka panjang untuk menjadikan sebuah budaya dan pembiasaan di perpustakaan. Keramahan adalah bagian dari talenta seseorang. Pengembangan etika dan sikap yang penuh keramahan sangat mempengaruhi peningkatan suatu instansi perpustakaan terutama dalam hal pelayanan kepuasan pemustaka sebagai pengunjung perpustakaan.

Dalam QS. Al-Furqan ayat 63, Artinya:

> *"Dan hamba-hamba Tuhan yang Maha Penyayang itu (ialah) orang-orang yang berjalan di atas bumi dengan rendah hati dan apabila orang-orang jahil menyapa mereka, mereka mengucapkan kata-kata (yang mengandung) keselamatan"*.

Kandungan ayat tersebut menegaskan bahwa kita sebagai umat harus bersikap rendah hati kepada siapapun untuk menimbulkan sikap keramahan. Begitu pun juga dengan pustakawan yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Sehingga muncullah rasa kepuasan dari pemustaka setelah berkunjung ke perpustakaan. Pemustaka akan selalu berkunjung ke perpustakaan karena merasakan kenyamanan, kesenangan dan keamanan dengan pelayanan yang di berikan di perpustakaan.

Sedangkan dalam hadits Rasulullah SAW bersabda, *"Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang*

paling bermanfaat bagi manusia". (HR. Thabrani dan Daruquthni, dari Jabir RA).

Makna hadits tersebut mengingatkan untuk semua manusia agar bersikap ramah dalam berinteraksi sosial diantara sesama. Implementasi wujud keramahan menjadi hal paling esensial dan hadits tersebut sangat kontekstual, karena sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya. Keberadaan kita sebagai manusia dalam posisi apapun akan sangat ditentukan seberapa jauh kita bisa memberi manfaat bagi orang-orang yang ada di sekitar kita. Keterampilan sosial seorang pustakawan yang penuh keramahan dalam melayani dan membantu pemustaka mencari informasi yang dibutuhan adalah suatu wujud bahwa pustakawan dapat bersikap ramah dan bermanfaat bagi pemustaka yang memerlukan bantuan saat berkunjung ke perpustakaan.

Meningkatkan Kepuasan Pemustaka

Astuti (2015:65) berpendapat bahwa sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan kepada pengunjung atau pengguna jasa perpustakaan, mulai dari pengunjung datang sampai ia selesai menggunakan jasa layanan perpustakaan. Gerakan ini mulai dari cara berjalan, duduk, senyum, cara menatap, cara berbicara, cara bertanya, cara menjawab, atau memberikan keterangan apabila adanya pengguna bertanya kepada pustakawan, yang kesemuanya itu akan dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung.

Kepuasan menurut Kotler (2003:61) adalah perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila kinerja lebih kecil dari harapan konsumen

akan merasakan tidak puas. Apabila kinerja sama dengan harapan konsumen akan merasakan puas. Apabila kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasakan sangat puas.

Tingkat kepuasan akan dirasakan oleh pemustaka setelah merasakan dan mendapatkan manfaat dari pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan yang diinginkan dan yang diterima pemustaka. Sehingga diperlukan untuk selalu memperhatikan unsur-unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka dalam hal pelaksanaan pelayanan perpustakaan yang sesuai dengan sasaran dan menurut visi dan misi perpustakaan.

Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Basuki (1991:8) pustakawan adalah orang-orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan.

Layanan yang baik dari perpustakaan harus disesuaikan dengan visi dan misi dari perpustakaan. Pustakawan juga harus memiliki bekal keilmuan perpustakaan minimal S1 perpustakaan dan karyawan-karyawan yang bekerja di perpustakaan melakukan pelayanan dengan baik. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan.

Sanders (2008) berpendapat bahwa staf yang berpengetahuan berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna. Sesuatu yang ditampilkan atau yang diberikan kepada pemustaka rentan terhadap usaha mencukupi kebutuhannya dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan karena memudahkan penelusuran yang digunakan oleh perpustakaan.

Kepuasaan pemustaka diperoleh dari penilaian layanan yang diberikan oleh pustakawan dan dirasakan langsung oleh pemustaka, selanjutnya pemustaka akan memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan. Peningkatan kepuasan pemustaka dapat dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya:

a. Pustakawan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan dalam melakukan layanan secara tidak langsung dapat memberikan kepuasan pada pemustaka
b. Pustakawan yang melakukan pelayanan berdasarkan pada kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan secara tidak langsung dapat memberikan kepuasan pada pemustaka
c. Pustakawan yang melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan melakukannya dengan tulus akan memberikan kepuasan pada pemustaka
d. Pustakawan yang melakukan pelayanan dengan keramahan, kesopanan, kepercayaan diri dan ketegasan dapat memberikan kepuasaan pada pemustaka
e. Pustakawan yang melakukan pelayanan yang atraktif, interaktif, edukatif dan memiliki pemahaman terhadap kebutuhan dapat memberikan kepuasan pada pemustaka.

Kunci suksesnya perpustakaan ada pada keharmonisan hubungan interpersonal yang di bangun pustakawan dengan pemustaka. Seseorang pustakawan tidak begitu saja mempunyai keterampilan untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain. Untuk itulah diperlukan latihan baik formal maupun non formal. Untuk itulah perlu diusahakan agar perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal dengan memberikan pelayanan yang baik adalah hal yang sangat penting dilakukan oleh pustakawan, yang menentukan

banyak tidaknya pemustaka yang datang ke perpustakaan tersebut, sejauh mana pelayanan yang mereka berikan terhadap pengunjung dan sejauh mana tingkat kepuasan mereka saat mendapatkan pelayanan di perpustakaan. Memberi jasa layanan sebaik-baiknya akan berdampak positif pada kinerja tenaga perpustakaan. Kinerja tenaga perpustakaan akan semakin baik dan fasilitas perpustakaan akan semakin dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka.

Penutup

Pustakawan wajib memberikan layanan perpustakaan yang cepat, tepat, mudah, tertib dan tuntas sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pustakawan harus memberikan pelayanan dengan sopan yang berarti dalam memberikan pelayanan pustakawan harus menggunakan prinsip 4S yaitu senyum, salam, sopan, dan santun, sehingga pelayanan berlangsung dalam suasana ramah dan menyenangkan. Serta pustakawan harus mempunyai keterampilan untuk berinteraksi secara efektif dalam hal pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan pemustaka. Agar memudahkan dan membantu pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

Pustakawan harus sering menyapa, bersikap ramah, sopan, santun, simpati dan komunikatif kepada pemustaka agar mereka merasa nyaman, senang dan dipedulikan saat berkunjung ke perpustakaan.

Daftar Pustaka

Astuti, Panti. (2015). *Budaya Organisasi dan Kode Etik Pustakawan Dalam Implementasinya*. Jurnal Iqra' Vol.9 No.1 di akses pada tanggal 3 November 2021 pukul 10.54 Wita.

Basuki, Sulistyo. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Fauziah, Ida. (2011). *Rasullullah Menyuruh Kita Bersikap Ramah*. Dalam https://www.republika.co.id diakses pada tanggal 6 November 2021 pukul 06.15 Wita.

Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Kompotindo.

Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhalindo.

Pawit, M. Yusuf. (1995). *Pedoman Praktis Mencari Informasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sanders, E. Sewart. (2008). *Meetin Academic Needs For Information: A Customer Service Approach*. Purdue University: Library Research Publications, Paper 98.

Suwarno, Wiji. (2010). *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan.* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Rachman, Hermawan. S, dan Zulfikar Zein. (2006). *Kode Etik Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.

GETHOK TULAR PUSTAKAWAN MEMPROMOSIKAN BIMBINGAN LITERASI INFROMASI

Amri Hariri

Pustakawan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Pendahuluan

Komunikasi saat ini telah mengalami perubahan yang begitu mengagumkan. Dahulu orang tidak mengira bahwa setiap orang dapat berkomunikasi jarak jauh, namun dengan hadirnya teknologi membuat semua orang dapat berkomunikasi tanpa batas, tanpa jarak. Hadirinya teknologi mampu mendisrupsi segala ketidak mungkinan menjadi mungkin dan dapat dilakukan dengan mudah.

Teknologi menjadi *tools* untuk seseorang menceritakan kisah ataupun pengalaman baik yang mengesankan maupun yang menyedihkan. Misalnya orang pergi ke perpustakaan kemudian dilayani oleh pustakawan dengan ramah dan menyenangkan. Selepas berkunjung ke perpustakaan, orang tersebut menceritakan pengalamanya kepada teman, tetangga dan orang-orang terdekatnya melalui akun media sosial atau bahkan melalui media *video conference* yang saat ini mulai digandrungi. Kemudian orang

menjadi terpengaruh (positif) sehingga tertarik untuk mengunjungi perpustakaan tersebut. Nah, konsep komunikasi seperti ini disebut *gethok tular* atau komunikasi dari mulut ke mulut, yang dalam bahasa Inggris disebut *word of mout.*

Uniknya komunikasi *gethok tular* dapat dilakukan oleh siapapun dan cukup mudah, walaupun butuh strategi khusus jika menginginkan *goal* yang sesuai dengan harapan. Dalam kontek pandemi Covid-19, pola komunikasi *gethok tular* bertransformasi dari model konvensioanal (tatap muka) ke model digital dengan memanfaatkan *platform* media sosial seperti whatsapp, facebook, instagram, maupun youtube.

Platform media sosial sangat digandrungi oleh masyarakat yang notabene dekat atau familiar menggunakan *smartphone* sebagai gaya hidupnya. Tercatat bahwa diawal tahun 2021 sebanyak 170 juta masyarkat Indonesia menggunakan media sosial untuk berkomunikasi diruang publik virtual (Kemp, 2021). Ini artinya ada sekitar 61,8% masyarakat Indonesia mengguankan media sosial. Presentase ini sangat besar dan menjadi peluang bagi perpustakaan untuk lebih banyak melakukan strategi *gethok tular* melalui media sosial.

Gethok tular menjadi tema menarik untuk kaji dalam perspektif pustakawan dalam mempromosikan bimbingan literasi informasi. Strategi komunkasi semacam ini mampu meningkatkan promosi pada layanan bimbingan literasi informasi, karena memiliki pola yang lebih sederhana, mudah dan egaliter. Seperti yang dijelaskan diatas bahwa *gethok tular* ini sangat dipengaruhi adanya kedekatan personal antara kedua belah pihak, kemudian memilih kata, intonasi, dan gaya pengucapan. Faktor-faktor tersebut berdampak

besar dalam mempengaruhi preferensi seseorang. Hubungan dekat ini yang menjadi kelebihan karena tingkat kepercayaan lebih tinggi serta memiliki kedekatan emosional satu sama lainnya. *Gethok tular* memang sangat sederhana namun syarat dengan keahlian. Pola komunikasi ini jika tidak dilatih dan memiliki jaringan yang luas maka akan sangat sulit diaplikasikan.

Penulis mengangkat tema *gethol tular* pustakawan dalam mempromosikan bimbingan literasi informasi karena pola komunikasi tradisional ini sampai sekarang memilki tingkat efektifitas yang tinggi. Nyatanya pola komunikasi ini tetap eksis tidak terdisrupsi ataupun hilang ditengah arus komunikasi global. Walaupun *gethok tular* sesungguhnya lahir dari budaya tradisional namun dalam pengaplikasinya juga dapat diterapkan melalui media sosial. Hal ini dapat dilihat dari *best practices* Pustakawan Universitas Muhammadiyah Purwokerto dalam keberhasilnanya mempromosikan bimbingan literasi informasi dengan metode *gethok tular* baik melalui cara tradisional maupun melalui media virtual.

Ada dua modal dasar yang perlu dikuasai oleh Pustakawan UMP sebelum mempromosikan layanan perpustakaan kepada pemustaka/ calon pemustaka. Dua modal ini sangat mungkin diterapkan pustakawan dalam memperomosikan layanan literasi informasi di lembaga/institusinya maisng-masing. Dua modal dasar tersebut yakni pustakawan harus memiliki kemampuan; 1) komunikasi *gethok tular* dan 2). Memiliki keterampilan literasi informasi. Untuk lebih jelasnya masing-masing variable akan diuraikan dalam pebahasan berikut ini;

Gethok Tular Pustakawan

Getok tular atau w*ord of mout* (WOM) merupakan strategi komunikasi memasarkan produk dari mulut ke mulut (cuitan) atau dalam bahasa jawa di sebut gethok Tular. Gethok tular memiliki keunggulan mempengaruhi perasaan dan pikiran manusia dalam memilih suatu produk tertentu atas perimbangan testimoni orang yang memanfaatkan produk/jasa tersebut. WOM diakui sebagai mode penting untuk berbagi informasi tentang produk atau layanan (Jeuring & Haartsen, 2017) yang berdampak pada pengambilan keputusan konsumen (East et al., 2017). Meskipun benar bahwa *Gethok Tular* dianggap sebagai komunikasi pemasaran, namun juga dapat dikatakan sebagai cara terbaik dalam melestarikan pengetahuan.

Secara operasioanal komunikasi model *gethok tular* pustakawan dalam mempromosikan bimbingan literasi informasi tidaklah mudah dilakukan. Pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi, jaringan yang luas, dan juga dituntut untuk berfikir kreatif- beretika. Karena perpustakaan dengan segala program dan layanannya, adalah pekerjaan yang luar biasa, sehingga mengelolanya pun harus dengan sekuat daya dan upaya agar program yang di jalankan dapat diminati dan *digandrungi* oleh masyarakat (Kalida, 2011)

Pustakawan melakukan promosi dengan teknik *gethok tular* bimbingan literasi informasi kepada pemustaka terutama dosen yang memiliki otoritas dalam mengarahkan mahasiswanya. Selain kepada dosen, *gethok tular* juga dilakukan kepada mahasiswa yang telah mengikuti kelas bimbigan literasi informasi untuk menceritakan pengalamannya kepada teman-teman dekat ataupun melalui media sosial. Pustakawan yang memiliki kedekatan personal dengan dosen

dan mahasiswa biasannya mempromosikan bimbingan literasi informasi melalui obrolan-brolan santai dan tidak formal. Karena sudah kenal maka komunikasi cepat sampai dan mudah diterima.

Model komunikasi *gethok tular* juga dapat diaplikasikan di ranah virtual dengan menggunakan media sosial sebagai *tools*-nya. Kelebihan komunikasi *gethok tular* melalui media sosial itu lebih dinamis dan efisien serta tidak terbatas pada komunikasi diadik seperti pola komunikasi tradisional. Melalui media sosial, seorang pustakawan mendapatkan akses luar biasa dan terhubung langsung antar personal sehingga memudahkan dalam melakukan promosi layanan bimbingan literasi informasi. Jadi, selain komunikasi *gethok tular* dengan cara tatap muka *(face to face),* juga dilakukan melalui media sosial dengan cara begabung melalui grup yang ada di ruang publik virtual.

Di dalam Al-Qur'an, Allah SWT memberikan perintah kepada manusia dalam berkomunikasi dengan menerapkan normal kesopanan dan kebijaksanaan, hal ini sejalan dengan etika pustakawan yang mengedepankan normal-norma kesopanan dan bersikap bijaksana (Suwarno, 2020). Dalam QS. Al-Rahman (55) ayat 3-4 Allah berfirman yang artinya *"Dia menciptakan manusia. Mengajarnya pandai berbicara."* Al-Syaukani dalam *Tafsir Fath al-Qadir* mengartikan *al-bayan* sebagai kemampuan berkomunikasi. Al-Qur'an mengajak mengajarkan manusia untuk berkomunikasi dengan cara yang baik dan benar *(qaulan sadidan)*, harus dilacak kata kunci dipergunakan Al-Qur'an untuk komunikasi. Selain *al-bayan*, kata kunci untuk komunikasi yang banyak disebut dalam Al-Qur'an adalah *"al-qaul"* dalam konteks perintah *(amr),* dapat disimpulkan bahwa ada enam prinsip komunikasi dalam Al-Qur'an

yakni *qaulan sadidan* (QS. 4: 9: 33: 70), *qaulan balighan* (QS. 4:63), *qaulan mansyuran* (QS. 17:28), *qaulan layyinan* (QS. 20:44), *qaulan kariman* (QS. 17:23), dan *qaulan marufan* (QS. 4:5) (Dahlan, 2014).

Memiliki Kemampuan Literasi Informasi

Sejak istilah literasi informasi diusulkan oleh Paul Zurkowski pada tahun 1974, konotasi dan denotasinya terus mengalami perkembangan (Zurkowski, 1974). Hal ini dapat di lihat dari definisi literasi informasi saat ini yang tidak sesederhana konsep baca-tulis-hitung (calistung), namun lebih kepada seperangkat kemampuan menyeluruh di mana mahasiswa adalah konsumen dan pencipta informasi yang dapat berpartisipasi melalui ruang kolaboratif (ACRL, 2016).

Iqra bismi rabbika (bacalah dengan menyebut nama Tuhan-mu) merupakan pondasai dasar manusia dalam membaca setiap fenomena yang ada dalam kehidupannya. Kemudian Alloh menegaskan dalam Q.S. Al-Hujrat ayat *6,* yang artinya:

> *"Wahai orang-orang yang beriman! Jika seseorang yang fasik datang kepadamu membawa suatu berita, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan (kecerobohan), yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu."*

Dalam menerima informasi, umat Islam diajarkan untuk tidak serta merta menelan mentah-mentah informasi tersebut tanpa melakukan *tabayyun* atau klarifikasi terhadap informasi terkait. Dengan demikian, ketika publik memiliki kemampuan literasi informasi yang baik, maka dampak negatif yang ditimbulkan

dari ledakan informasi yang terjadi di era digital saat ini dapat diminimalisir.

Untuk meningkatkan kemampuan literasi informasi, maka seorang pustakawan wajib untuk meng*upgrade* kemampuannya dalam berbagai aspek, salah satunya aspek literasi informasi. Meningkatkan kemampuan diri melalui diskusi, Diklat, dan mengikuti seminar baik *ofline* maupun *online*.

Diskusi penting dilakukan sebagai media untuk berbagi pengetahuan *(knowledge sharing)*. Sehingga pengetahuan yang dimiliki semakin terasah, baik dan meningkat. Diskusi dengan rekan sejawat tidak hanya menambah pengetahuan semata namun juga memberikan semangat dan motivasi agar terus belajar dan belajar dalam kondisi dan situasi apapun, karena dengan cara itulah disrupsi tidak akan mampu menerpa perpustakaan selama pustakawan meng*upadate* kemampuan diri dan mengedepankan adab dalam memberikan pelayanan. Diklat biasanya diselenggarakan oleh Pusdiklat Perpustakaan Nasional RI ataupun kegiatan yang dilakukan oleh komonitas maupun organisasi profesi melalui media daring / luring. Diklat kepustakawanan sangat penting guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pustakawan (Mirwansyah, 1995).

Selama pendemi Perpustakaan Nasional RI, Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah 'Aisiyiah (FPPTMA), Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia (FPPTI), Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI), dan perpustakaan daerah juga menyelenggarakan berbagai kegiatan dan pelatihan untuk membantu pustakawan dalam meningkatkan *sfot skill*. Melalui kegiatan dan pelatihan yang dikemas dalam diklat, pustakawan dapat langsung

belajar dengan ahlinya atau pakar agar dapat menyerap pengetahuan secara komprehensif.

Penutup

Gethok tular sebagai salah satu metode komunikasi tradisional terus bertransformasi dan beradaptasi dengan kemajuan zaman. Nyatanya *gethok tular*, yang tadinya hanya dilakukan secara verbal dan tatap muka, kini dapat dilakukan secara *online* dengan memanfaatkan media sosial. Poin pokok komunikasi *gethok tular* Pustakawan UMP dalam mempromosikan bimbingan literasi informasi, adalah *satu* memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, jaringan yang luas, dan kreatif-beretika, serta familiar dengan teknologi . *Kedua*, selalu *upadate* pengetahuan dan keterampilan mengenai literasi informasi.

Daftar Pustaka

ACRL. (2016). *Framework for information literacy for higher education*. Association of College & Research libraries a Division of the American Library Association. https://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/infolit/framework1.pdf

Dahlan, M. S. (2014). Etika Komunikasi Dalam Al-Qur'an dan Hadis. *Jurnal Dakwah Tabligh*, *1*, 9.

East, R., Romaniuk, J., Chawdhary, R., & Uncles, M. (2017). The Impact of Word of Mouth on Intention to Purchase Currently Used and other Brands. *International Journal of*

Market Research, *59*(3), 321–334. https://doi.org/10.2501/IJMR-2017-026

Jeuring, J. H. G., & Haartsen, T. (2017). Destination branding by residents: The role of perceived responsibility in positive and negative word-of-mouth. *Tourism Planning and Development*, *14*(2), 240–259. https://doi.org/10.1080/21568316.2016.1214171

Kalida, M. (2011). Optimalisasi Pengelolaan Perpustakaan Dalam Program Gerakan Minat Baca Masyarakat. In *The Key Word: Perpustakaan di Mata Masyarakat* (pp. 204–214). Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

Kemp, S. (2021). *Digital in Indonesia: All the Statistics You Need in 2021*. DataReportal–Global Digital Insights. https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia

Mirwansyah. (1995). Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Media Pustakawan*, *2*. https://www.perpusnas.go.id/magazine-detail.php?lang=en&id=8181

Suwarno, W. (2020). *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Ar-Ruzz Media.

Zurkowski, P. G. (1974). *The Information Service Environment Relationships and Priorities. Related Paper No. 5*. https://eric.ed.gov/?id=ED100391

KETERAMPILAN SOSIAL PUSTAKAWAN DALAM PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL PERPUSTAKAAN

Nuraini Ahmad

Tenaga Kependidikan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Perpustakaan saat ini menggunakan media sosial untuk berpromosi, berbagi informasi, berkomunikasi, serta meningkatkan layanan kepada pemustaka. Seiring pandemi Covid-19 (sejak Maret 2020 hingga saat ini, November 2021) yang mengharuskan dihentikannya layanan fisik perpustakaan, penggunaan media sosial meningkat. Media sosial menunjukkan manfaat dan fungsinya sebagai media komunikasi antara perpustakaan dengan para pemustakanya secara daring, di kala komunikasi fisik atau luring tidak mungkin dilakukan.

Dalam praktiknya, media sosial perpustakaan dikelola oleh pustakawan dari masing-masing perspektif dan latar belakang wawasan pengetahuannya. Meski begitu, masing-masing perpustakaan berusaha memaksimalkan penggunaan media sosialnya untuk mendukung layanan pemustaka sesuai visi, misi, dan tujuan perpustakaan.

Penulis melihat, pengelolaan media sosial perpustakaan setidaknya membutuhkan: (1) pengetahuan teknis penggunaan media sosial, (2) strategi pengembangan media sosial sesuai visi, misi, dan tujuan perpustakaan, (3) penguasaan materi/konten/informasi perpustakaan, dan (4) keterampilan sosial pustakawan. Tulisan ini membahas tentang keterampilan sosial pustakawan untuk mengelola media sosial perpustakaan.

Metode studi literatur penulis gunakan dalam tulisan ini. Penulis mencari, memilah, dan mengutip artikel, buku, dan jurnal dari internet yang sesuai dan mendukung topik bahasan. Sumber yang kredibel diutamakan untuk menjamin kualitas tulisan.

Dengan penguasaan keterampilan sosial yang baik, diharapkan layanan pemustaka melalui media sosial berjalan sesuai fungsinya, untuk memberi layanan yang mempermudah kebutuhan pemustaka, solutif dalam menyelesaikan permasalahan, mempermudah komunikasi, menjaring keterlibatan pemustaka, menghindari kesalahan yang tidak perlu, serta menjamin citra positif institusi.

Keterampilan Sosial Pustakawan

Keterampilan sosial (*social skills*) menurut definisi *American Psychological Association* (2020) adalah seperangkat kemampuan yang dipelajari yang memungkinkan seorang individu untuk berinteraksi secara kompeten dan tepat dalam konteks sosial tertentu. Keterampilan sosial yang paling umum diidentifikasi dalam budaya Barat adalah: ketegasan, mengatasi (*coping*), komunikasi dan keterampilan menjalin persahabatan, pemecahan masalah interpersonal, dan kemampuan untuk mengatur kognisi (kesadaran/pengartian/pengetahuan), perasaan, dan perilaku seseorang.

Penjelasan lebih lanjut penulis dapatkan dari SkillsYouNeed (2021) bahwa keterampilan sosial adalah keterampilan yang digunakan oleh manusia untuk berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lain, baik secara verbal maupun non-verbal, melalui gerak tubuh, bahasa tubuh, dan penampilan pribadi. Semua yang dikatakan oleh manusia dipengaruhi oleh bahasa verbal serta cara penggunaannya (nada suara, volume bicara dan kata-kata yang kita pilih), serta oleh pesan yang lebih halus seperti bahasa tubuh, gerak tubuh, dan metode komunikasi non-verbal lainnya. Mengembangkan keterampilan sosial berarti tentang menyadari cara berkomunikasi dengan orang lain, pesan yang dikirim, serta bagaimana metode komunikasi dapat ditingkatkan agar lebih efisien dan efektif.

Pustakawan menurut UU No 43 Tahun 2017 adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Kewajiban tenaga perpustakaan adalah: memberikan layanan prima terhadap pemustaka; menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif; dan memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Media sosial menurut Kamus Merriam Webster (2021) adalah bentuk komunikasi elektronik (seperti situs web untuk jejaring sosial dan microblogging) yang memungkinkan penggunanya membuat komunitas online untuk berbagi informasi, ide, pesan pribadi, dan konten lainnya (seperti video).

Lebih lanjut, Dollarhide (2021) menjelaskan bahwa media sosial dipakai oleh seseorang secara individual untuk berinteraksi dengan

teman dan keluarga, namun kemudian diadopsi oleh pebisnis yang ingin memanfaatkan metode komunikasi baru yang populer untuk menjangkau pelanggan. Hingga saat ini penggunaan untuk bisnis menjadi sangat diperlukan. Perusahaan menggunakan platform untuk menemukan dan terlibat dengan pelanggan, mendorong penjualan melalui iklan dan promosi, mengukur tren konsumen, dan menawarkan layanan atau dukungan pelanggan.

Pengelolaan Media Sosial Perpustakaan

Pengguna media sosial di Indonesia, menurut Kemp, Simon (2021), mencapai 170 juta pengguna pada Januari 2021 (setara dengan 61,8 persen dari total penduduk). Beberapa platform media sosial yang paling banyak digunakan adalah: Youtube digunakan oleh 93,8 persen daripada pengguna internet Indonesia berumur 16 s.d. 64 tahun, per Januari 2021. Whatsapp digunakan oleh 87,7 persen pengguna. Instagram digunakan oleh 86,6 persen pengguna. Facebook digunakan oleh 85,5 persen pengguna. Twitter digunakan 63,6 persen pengguna.

Perpustakaan di Indonesia saat ini menggunakan media sosial untuk berinteraksi dengan pemustaka. Purwani (2017) menyebutkan bahwa media sosial di tiga Fakultas di UGM menggunakan platform Facebook dengan fungsi: sosialisasi koleksi baru perpustakaan (koleksi cetak, *e-book*, dan *e-journal*), informasi layanan perpustakaan, informasi kegiatan, mengembangkan jasa layanan sirkulasi, informasi penting, ucapan selamat hari peringatan tertentu.

Terkait keterampilan sosial pustakawan untuk mengelola media sosial perpustakaan, aktifitas penggunaan atau pengelolaan

media sosial terlihat bergantung pada aktifitas penggunaan sistem teknologi informasi beserta perangkat-perangkatnya. Namun begitu, harus kembali disadari bahwa pihak yang terlibat dalam interaksi sosial dalam media sosial adalah manusia. Pengelola media sosial perpustakaan adalah manusia. Pemustaka sebagai pengakses media sosial perpustakaan juga manusia.

Interaksi antar manusia tersebut membutuhkan keterampilan sosial untuk memastikan komunikasi berjalan dengan semestinya. Pemustaka yang datang baik secara fisik atau luring di perpustakaan, maupun yang hadir di media sosial perpustakaan, mempunyai sifat yang sama sebagai manusia seutuhnya. Pemustaka luring maupun daring perlu diperlakukan dengan cara yang sama. Rifauddin (2017) menyebut keterampilan sosial yang perlu dimiliki pustakawan untuk memberikan pelayanan bermutu adalah: (1) menyampaikan sikap positif, (2) memperhatikan penampilan, (3) komunikasi yang baik, (4) bahasa tubuh dan sikap yang baik, (5) menjaga nada bicara, (6) menggunakan media komunikasi secara efektif, (7) menjaga energi, (8) mengenali kebutuhan pemustaka, (9) memenuhi kebutuhan pemustaka, (10) memastikan pemustaka kembali lagi.

Enis, Matt (2017) mengungkapkan tantangan penggunaan media sosial oleh perusahaan, lembaga non profit, dan institusi bahwa tujuan penggunaan media sosial oleh individu adalah untuk berkomunikasi dengan teman dan keluarganya dan untuk mengikuti orang/tokoh, topik, dan berita sesuai ketertarikannya. Individu itu tidak ingin hanya menjadi sasaran kiriman *spam* (pesan marketing yang terlalu sering). Mereka sebenarnya ingin berbicara dengan lembaga itu.

Lebih lanjut Enis, Matt (2017) mengutip perkataan Allison Palmer, direktur keterlibatan digital *New York Publik Library* bahwa orang yang membaca sebuah postingan di media sosial sebenarnya, sedang membayangkan orang-orang di ujung sana (pengelola media sosial perpustakaan) yang sedang memposting sesuatu. Sehingga, postingan tersebut bukan suara institusional yang sepenuhnya *impersonal*, melainkan suara percakapan, sehingga pemustaka dapat berpartisipasi dalam percakapan dengan pustakawan.

Dari latar belakang pemikiran tersebut, Enis, Matt (2017) menyampaikan prinsip pengelolaan media sosial yang memperhatikan keterampilan sosial, yaitu:

(1) Pengelola media sosial hendaknya tidak hanya memposting kegiatan dan koleksi baru saja, ia hendaknya memposting informasi dan berita yang mungkin relevan dengan pelanggan, berinteraksi dengan orang lain dengan mengikuti (*follow*) mereka dan memposting ulang atau me-*retweet* berita mereka. Media sosial seharusnya tidak digunakan hanya sebagai pengeras suara untuk mengumumkan berita perpustakaan, melainkan lebih sebagai media untuk bercakap antara perpustakaan dengan pemustaka dan sesama pustakawan;

(2) Pengelola media sosial yang selalu memposting sesuatu yang ingin ia sampaikan kepada orang-orang sebenarnya itu tidak menarik. Kegiatan tersebut seperti membicarakan diri sendiri dan hal itu menjadi sangat membosankan bagi orang lain. Postingan hendaknya berupa percakapan yang asli, natural, spontan, supaya mudah diterima oleh pengguna;

(3) Postingan dapat berupa topik yang sedang tren disesuaikan dengan visi dan misi institusi, sehingga dapat memancing keterlibatan banyak pengguna yang mempunyai minat terhadap topik tersebut.

(4) Pustakawan hendaknya selalu berhati-hati dengan kata-kata yang akan diposting, tidak mengandung SARA, agar tidak menimbulkan polemik di masyarakat. Sekali salah posting akan menghancurkan citra institusi secara cepat.

(5) Postingan hendaknya memperhatikan sifat platform. Jenis postingan Facebook berbeda dengan Twitter. Demikian pula dengan platform Instagram, Pinterest, Youtube, dll. Karakteristik antara platform satu dengan yang lain adalah berbeda. Tidak memposting hal yang sama pada semua platform, meski hal itu memungkinkan;

(6) Pengelola media sosial adalah pekerjaan yang melibatkan emosi sosial. Jadi, akan lebih baik jika pengelola media sosial adalah orang-orang yang betul-betul ingin terlibat dan bertanggung jawab untuk hal itu. Jika tidak, mereka akan terlihat tidak menikmati dan itu akan terlihat dari postingannya.

Dalam buku *Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial Dalam Lembaga Pemerintah*, Widyasari, Karina Listya, dkk. (2019) menyebutkan poin penting dalam etika mengelola media sosial instansi pemerintah yaitu perlunya gaya bahasa yang sesuai untuk target pembaca/pengguna (*audience)*. Poin penting lainnya adalah segera merespon komentar/pertanyaan dalam hari yang sama.

Sementara itu, kesalahan yang sering terjadi yang semestinya harus dihindari, menurut Widyasari, Karina Listya, dkk. (2019), adalah: (1) konten yang diunggah salah, (2) kesalahan waktu pengunggahan konten, (3) kesalahan akun yang digunakan untuk pengunggahan, (4) kesalahan diksi atau pilihan kata, (5) kesalahan data, (6) pelanggaran hak cipta, (7) serangan komentar negatif karena pengambilan kebijakan baru, dan (8) respon terhadap tanggapan masyarakat yang dianggap kurang tepat.

Penutup

Kesadaran memahami bahwasanya pengelolaan media sosial tidak hanya perihal sistem teknologi informasi dan alat-alat teknologi informasi adalah penting. Pengelolaan media sosial adalah interaksi sosial antar individu yang harus melibatkan keterampilan sosial untuk menjamin komunikasi antar persona/individu berjalan baik dan lancar.

Keterampilan sosial yang biasa diterapkan dalam interaksi fisik sama-sama diperlukan dalam interaksi antar individu di dalam platform media sosial. Keterampilan sosial dalam pengelolaan media sosial diharapkan dikuasai oleh pustakawan untuk memberi layanan yang mempermudah kebutuhan pemustaka, solutif dalam menyelesaikan permasalahan, mempermudah komunikasi, menjaring keterlibatan pemustaka, menghindari kesalahan yang tidak perlu, serta menjamin citra positif institusi.

Daftar Pustaka

American Psychological Association. (2020). *APA Dictionary of Psychology – social skills*. APA Dictionary of Psychology. https://dictionary.apa.org/social-skills (diakses 5 November 2021)

Dollarhide, Maya. (2021). *Social Media*. Investopedia.com. https://www.investopedia.com/terms/s/social-media.asp (diakses 7 November 2021)

Enis, Matt. (2017). *Social Skills | TechKnowledge*. Libraryjournal.com. https://www.libraryjournal.com/?detailStory=social-skills-techknowledge (diakses 8 November 2021)

Kemp, Simon. (2021). *Digital 2021 - Indonesia*. Datareportal.com. https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia (diakses 7 November 2021)

Merriam Webster. (2021). *Definition of social media*. Merriam-Webster.com. https://www.merriam-webster.com/dictionary/social%20media (diakses 7 November 2021)

Purwani. (2017). *Penggunaan Media Sosial oleh Perpustakaan*. Libraria, 5(1), Juni 2017. https://core.ac.uk/download/pdf/297848309.pdf (diakses 8 November 2021)

Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. https://www.perpusnas.go.id/law-detail.php?lang=id&id=170920114322Ir9g6HhRuc (diakses 6 November 2021)

Rifauddin, M. (2017). *Keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan pelayanan bermutu di perpustakaan*. Khizanah al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan, 5(1), 102-112. http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/2286/2669 (diakses 8 November 2021)

SkillsYouNeed. (2021). *What are Social Skills?* SkillsYouNeed.com. https://www.skillsyouneed.com/ips/social-skills.html (diakses 6 November 2021)

Widyasari, Karina Listya, dkk (2019). *Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial Dalam Lembaga Pemerintah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika

3 MAGIC WORDS DALAM MENINGKATKAN SERVICE EXCELLENT BAGI PUSTAKAWAN

Ayu Yuli Wijayanti

Pustakawan Universitas Tarumanagara Jakarta

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan lembaga pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan non cetak maupun karya rekam yang wajib menyediakan sumber-sumber informasi yang berkualitas. Ketersediaan sumber informasi yang berkualitas tentu harus diimbangi dengan pelayanan prima *(service excellent).* Tanpa adanya pelayanan prima, pemustaka (pengguna perpustakaan) menjadi enggan untuk datang dan memanfaatkan sumber informasi yang disediakan. Tidak ada satupun pemustaka yang ingin mendapatkan pelayanan buruk atau pengalaman yang tidak menyenangkan. Semuanya ingin dihargai dan ingin dianggap istimewa. Untuk itu perpustakaan harus berusaha memberikan pelayanan terbaik agar pemustaka nyaman berada di perpustakaan. Maka dari itu, pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang harus diperhatikan.

Mengenai pelayanan ini sebenarnya sudah ada regulasinya, pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007

Tentang Perpustakaan yang mana tertulis pada bab v pasal 14 ayat 1, bahwa "Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka." Selanjutnya, pada bab viii pasal 32 ayat 1 tertulis bahwa tenaga perpustakaan (pustakawan/ sumber daya manusia yang mengelola perpustakaan) berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka.

Bicara perpustakaan tentu tidak bisa dilepaskan dari yang namanya pustakawan (pengelola sumber informasi di perpustakaan). *The library is a librarian*, ini adalah ungkapan yang sering didengar dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi. Istilah ini benar adanya, karena ruh dan jiwa perpustakaan ada di pustakawannya. Berhasil atau tidaknya perpustakaan berada di tangan pustakawan. Peran dan tanggung jawab pustakawan adalah melayani pemustaka. Maka dari itu penting sekali seorang pustakawan memberikan *service excellent.* Pelayanan yang baik hanya dapat tercapai dengan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik adalah terciptanya sikap saling menghargai dan menghormati. Sikap saling menghargai dan menghormati dapat diwujudkan salah satunya dengan menerapkan *three magic words*, yaitu kata-kata pilihan yang menjadikan komunikasi lebih intens dan dekat serta menjauhkan dari kesalahpahaman. *Three magic words* terdiri dari maaf, tolong, terima kasih. Kata sederhana yang sebenarnya memiliki dampak besar namun masih sering diabaikan apalagi di dunia perpustakaan.

Penggunaan *three magic words* akan memberikan kesan nyaman, dapat diandalkan, dan mengerti apa yang diharapkan oleh lawan bicara. Kata-kata tersebut sudah banyak digunakan oleh berbagai lembaga khususnya *hospitality industry* bahkan telah menjadi SOP (*Standard Operating Procedure*) wajib. Senantiasa menggunakan *three*

magic words dalam melayani pemustaka akan membuat mereka merasa dihargai dan akhirnya memiliki persepsi positif terhadap perpustakaan. Lebih lagi pemustaka menjadi terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

Pembahasan

Sebelum membahas lebih jauh mengenai bagaimana cara meningkatkan pelayanan dengan *three magic words* alangkah baiknya, mengulas terlebih dahulu tentang pengertian dan alasan kenapa sih harus memberikan *service excellent*? Secara literal *service excellent* terdiri dari dua kata yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *service* (pelayanan) dan *excellent* (prima) atau diartikan sebagai layanan prima.

Sedangkan, menurut Oxford Learners Dictionaries memberikan penjelasan begini, *service is an organization or a company that provides something for the public or does something for the government*. Dapat diartikan bahwa pelayanan adalah sebuah organisasi atau perusahaan yang menyediakan sesuatu untuk publik atau melakukan sesuatu untuk pemerintah. Sedangkan *excellent* adalah unggul atau prima. Jadi *service excellent* adalah pelayanan yang dilakukan seseorang untuk individu, kelompok atau masyarakat dengan prima.

Menurut Barata (2004:31) *service excellent* terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut :

a. Kemampuan (*Ability*)

   Kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menunjang program pelayanan prima (*service excellent*).

b. Sikap (*Attitude*)

   Sikap adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan lawan bicara.

c. Penampilan (*Appearance*)

   Penampilan fisik dan nonfisik harus mencerminkan kredibilitas.

d. Perhatian (*Attention*)

   Suatu minat untuk peduli terhadap kebutuhan orang lain. Dalam melakukan pelayanan, seseorang harus memberikan perhatiannya kepada pelanggan.

e. Tindakan (*Action*)

   Melakukan sesuatu untuk membuat sesuatu terjadi atau untuk menghadapi situasi tertentu.

f. Tanggung jawab (*Responsibility*)

   Menjalankan sesuatu sesuai dengan tugasnya.

Berdasarkan sedikit gambaran di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan selalu berkaitan dengan sikap atau memperlakukan orang lain dengan baik. Prinsip pelayanan yang demikian juga ada dalam Islam, sebagaimana dituliskan dalam Al-Qur'an pada Surat Al-Qasas ayat 77 yang artinya "*Berbuat baiklah kepada hamba-hamba Allah sebagaimana Allah berbuat baik kepadamu dengan mengaruniakan nikmat-Nya*." Di sini jelas ditegaskan bahwa sebagai manusia harus berbuat baik kepada siapapun, termasuk dalam konteks memberikan layanan informasi.

Sebagaimana ulasan sebelumnya di latar belakang bahwa kewajiban memberikan *service excellent* tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang

Perpustakaan. Ini artinya memberikan *service excellent* di perpustakaan adalah menjalankan amanat undang-undang. Meskipun memang regulasi ini belum mengatur secara eksplisit apa saja yang harus dilakukan untuk mencapai *service excellent.* Contohnya saja, masih ada perpustakaan yang menerima pustakawan baru namun tidak diberikan *training* untuk *service excellent*. Adanya keluhan pemustaka terhadap pustakawan yang tidak ramah, terkesan ogah-ogahan bahkan galak. Ini masih lazim ditemui di berbagai perpustakaan di Indonesia. Jelas masalah yang demikian dapat ditarik benang merahnya bahwa ini bertumpu kepada sumber daya manusia atau pustakawannya. Secara lebih spesifik persoalan ini adalah soal *attitude* (sikap) dan *attention* (perhatian) yang bermuara pada komunikasi.

Mengupayakan *service excellent* tanpa menata cara komunikasi tidak mungkin bisa dilakukan. Oleh karena itu, tulisan ini mengusulkan untuk menerapkan *three magic words* (maaf, tolong, terima kasih). Menggunakan *three magic words* dalam memberikan pelayanan akan meberikan kesan dihargai, dapat diandalkan, serta mengerti apa yang diharapkan oleh lawan bicara, sehingga menghadirkan persepsi positif dari orang lain.

Dalam bidang pepustakaan penggunaan *three magic words* masih bisa dikatakan cukup asing, kalaupun ada belum begitu masif. Hal ini sangat dipengaruhi berbagai faktor, salah satunya sikap saling tidak peduli antara pemustaka dan pustakawan menjadi faktor utama. Budaya *information oriented* menyebabkan peran pustakawan dinafikan sebatas menjadi penjaga akses. Maka dari itu pelayanan menjadi kurang maksimal. Sementara itu dari sisi pustakawannya merasa tidak perlu untuk bersikap ramah, karena anggapan bahwa dengan bersikap ramah membuat posisinya tidak

dihargai oleh pemustaka. Pustakawan merasa jika terlalu akrab atau dengan pemustaka akan sulit meng*handle* pemustaka untuk tertib di perpustakan karena tidak ditakuti. Ini persepsi yang sangat keliru, pustakawan harusnya menyadari dirinya adalah mitra intelektual yang memberikan jasa informasi. Layaknya seperti pelayan di instansi jasa lainnya justru berkewajiban untuk bersikap ramah kepada pemustaka.

Kembali kepada pokok persoalan, pembiasaan menggunakan *three magic words* sebenarnya memiliki banyak manfaat. Kata "tolong" memiliki pesan indah di balik katanya yaitu mewujudkan sikap saling menghargai, menunjukkan sikap kerendahhatian, menyadari keterbatasan diri, menerima dan memberi kesempatan untuk saling peduli dan membantu, membuka peluang untuk suatu kebaikan, serta mengurai beban berat menjadi ringan. Penggunaan kata "tolong" dapat diucapkan ketika meminta bantuan kepada orang lain. Menggunakan kata tolong juga dapat membuat hati orang yang dimintai bantuan akan lebih merasa dihargai sehingga akan membantu dengan senang hati. Pustakawan dapat menggunakan kata tolong dalam berbagai kesempatan, contohnya digunakan untuk memberikan himbauan "tolong kembalikan bukunya tepat waktu ya; tolong suaranya dipelankan; tolong sampaikan kepada temannya kartu perpustakaannya ketinggalan; tolong tasnya diletakkan di loker ya; tolong minumannya ditaruh di loker saja ya; tolong buku yang sudah selesai dibaca diletakkan di meja baca ya; dan kalimat lainnya." Kesan yang ditangkap akan berbeda jika sebuah himbauan diucapkan tanpa menggunakan kata tolong. Misalnya "kembalikan bukunya tepat waktu; suaranya dipelankan; sampaikan kepada temannya kartu perpustakaannya ketinggalan; tasnya diletakkan di

loker; minumannya ditaruh di loker saja ya; buku yang sudah dibaca diletakkan di meja baca ya." Pemustaka akan menangkap bahwa pustakawannya galak, kaku, dan tidak bersahabat.

Kata "maaf" memiliki peranan yang sangat penting dalam sebuah interaksi atau komunikasi, apalagi jika telah melakukan kesalahan. Selain itu kata maaf juga dapat digunakan sebagai kata pembuka dari pembicaraan yang bisa jadi menyinggung perasan lawan bicara. Dengan menggunakan maaf tentu pembicaraan akan menjadi lebih nyaman dan aman, tidak khawatir menyinggung perasaan orang lain. Seorang pustakawan dapat menggunakan kata maaf ketika memperingatkan, memberi informasi ataupun ketika melakukan kesalahan. Contohnya "maaf jika ingin berdiskusi silakan di ruang diskusi, ruangan ini hanya untuk membaca; maaf layanan perpustakaan tutup sementara; maaf minumannya diletakkan di meja ini saja ya; maaf saya salah input data peminjaman boleh saya minta kartunya dulu untuk memperbaikinya, dan lain sebagianya." Tidak semua orang mudah untuk memberikan maaf. Namun kata maaf akan cukup efektif meredakan komplain pemustaka bagi pustakawan jika melakukan kesalahan.

Kata "terima kasih" dapat digunakan sebagai bentuk apresiasi. Kata ini merupakan wujud penghargaan yang bisa juga dipakai dalam mengakhiri pembicaraan ketika selesai melakukan pelayanan. Pustakawan dapat menggunakan kata-kata ini untuk mengapresiasi kepatuhan dari pemustaka. Misalnya "terima kasih telah mengembalikan buku tepat waktu; terima kasih atas partisipasinya mengisi kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pustakawan; terima kasih telah datang ke perpustakaan, terima kasih telah menghubungi kami untuk menanyakan referensi." Hubungan

pustakawan dan pemustaka merupakan hubungan kolaboratif, perpustakaan bertugas memberikan pelayanan sementara pemustaka menerima layanan atas apa yang dibutuhkan. Berterimakasih ini memiliki kedudukan seperti kata pujian yang memberikan efek menyenangkan bagi yang menerimanya.

Membiasakan penggunaan kata-kata seperti di atas pasti akan membuat suasana di perpustakaan lebih hangat, komunikasi terasa menyenangkan bagi pemustaka dan pustakawan sebagaimana yang sering dijumpai pada layanan instansi perbankan, perhotelan, dan maskapai penerbangan. Perpustakaan diyakini akan mampu melakukan hal yang sama, kuncinya adalah memberikan *service excellent* dengan menggunakan *three magic words*.

Penutup

Pustakawan diminta untuk dapat terus belajar menerapkan dan meningkatkan *service excellent* dengan *three magic words* di perpustakaan. Kata tolong, maaf, dan terima kasih sangatlah sederhana, namun memiliki dampak luar biasa untuk hati para pemustaka yang mendengarnya. Membiasakan diri mengucapkan ketiga kata tersebut merupakan bagian dari etika dalam berkomunikasi. Hal tersebut akan membuat terbangunnya keterlibatan dan keterkaitan antara pustakawan dan pemustaka menjadi semakin humanis dan bersahaja. Pemustaka tidak akan lagi merasa takut untuk berkomunikasi dengan pustakawan. Jika hal ini terjadi di setiap perpustakaan, maka tidak akan mungkin dijumpai kasus pemustaka enggan bertanya atau berkonsultasi dengan pustakawan. Tentu keterlibatan pemustaka terhadap perpustakaan

akan meningkat dan bukan tidak mungkin akan juga memberikan sumbangsih bagi perkembangan perpustakaan kedepannya.

Daftar Pustaka

Barata, Atep Adya. (2004). *"Dasar – Dasar Pelayanan Prima"*. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Oxford Learners Dictionaries diakses melalui https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/ pada 7 November 2021 pukul 20.15 WIB

Tafsir Quraish Sihab diakses melalui https://tafsirq.com/28-al-qasas/ayat-77#tafsir-quraish-shihab pada 7 November 2021 pukul 18.03 WIB

"Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan". Jakarta : Perpustakaan Nasional RI

PERAN PUSTAKAWAN PADA PENINGKATAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN

Sakina Pratiwi

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Perpustakaan sebagi penyedia inforrmasi yang bersumber pada literature baik yang tercetak maupun yang terekam harus mampu mendayagunakan koleksinya semaksimal mungkin. Menurut Undang-undang No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 disebutkan bahwa perpustakaan adalah institut pengelola koleksi, karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Tujuan perpustakaan sebagai sarana pendukung dan pusat pembelajaraan dapat tercapai secara maksimal, maka keadaan perpustakaan haruslah dipertimbangkan. Selain ketersediaan koleksi, hal lain yang sangat penting bagi lingkungan perpustakaan adalah

meningkatkan minat kunjung pemustaka. (Undang-Undang Republik Indonesia, 2007: 3)

Pendayagunaan sumber informasi di perpustakaan sangat tergantung pada citra layanannya, yang artinya layanan di perpustakaan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perpustakaan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi maka peran pustakawan pada sebuah perpustakaan sebagai media penyampai informasi dapat menggunakan berbagai program kemasan informasi dengan aneka penyajian. Penulis mengangkat Peran Pustakawan pada Peningkatan Pelayanan di Perpustakaan memang penting untuk diangkat karena kendala-kendala yang sering ditemukan di perpustakaan diantaranya fasilitas yang disediakan sangat terbatas koleksi yang disediakan sangat sedikit, pelayanan yang diberikan pustakawan kurang efektif, dan masih banyak permasalahan-permasalan lain yang sering ditemukan. Untuk itu disinilah peranan pustakawaan harus mampu memberikan solusi dan layanan kepada pemustaka agar mereka bisa betah belajar dan berekspresi di dalam ruangan perpustakaan. Salah satu bentuk keterampilan yang dimiliki oleh pustakawan yaitu hendaknya memiliki keterampilan yang tidak hanya dalam lingkup mengelola perpustakaan yang profesional.

Peran Pustakawan

Peran berarti laku, bertindak. Didalam kamus besar bahasa Indonesia ialah perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Peran memiliki makna yaitu seperangkat tingkat diharapkan yang dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. (Harkrisyati, 2006)

Pustakawan merupakan tenaga fungsional yang statusnya tidak berbeda dengan tenaga profesional lainnya. Pustakawan juga memiliki karir dan jenjang kepangkatan. Pustakawam jika ingin meningkatkan karirnya, mereka harus mengikuti serangkaian pelatihan yang intensif. Palatihan-pelatihan yang diikutinya merupakan proses pembelajaran yang sesuai dengan bidang keahlian kepustakawanan yang tidak diketahui ataupun dipahami oleh orang awan. Semakin tinggi pendidikan dan karir yang diraih pustakawan, semakin berkualitas nilai pustakawan tersebut.

Hal yang melandasi pustakawan sebagaimana di jelaskan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada pasal 29 ayat 2 yang berbunyi "Pustakawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan". Dalam Undang-Undang 43 Tahun 2007 Tentang perpustakaan pada pasal 30 dijalaskan bahwa "Perpustakaan nasional, perpustakaan umum pemerintah, perpustakaan umum provinsi, perpustakaan umum kabupaten/ kota, dan perpustakaan perguruan tinggi dipimpin oleh pustakawan atau tenaga ahli dalam bidang perpustakaan" Dalam isi Undang-Undang tersebut tampak jelas bahwa pustakawan merupakan tenaga profesional terdidik. Oleh karena itu, para pustakawan harus memiliki rasa kebanggaan dan layak disetarakan dengan profesi lainnya. Hal yang penting yang juga harus dipahami bahwa tidak semua orang yang bekerja di perpustakaan kemudian disebut sebagai pustakawan. Banyak orang yang sebenarnya bukan atau belum layak menyandang profesi pustakawan bekerja di perpustakaan dan sering kali dipanggil dengan sebutan pustakawan.

Seorang pustakawan harus selalu menempa dirinya menjadi seorang yang profesional seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang perpustakaan yang mampu memberikan jasa dan memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka dalam berbagai macam tingkat kebutuhannya. Dengan kata lain, seorang pustakawan harus memiliki kemampuan, pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, perilaku serta karakteristik pustakawan untuk melaksanakan pekerjaan memberikan layanan kepada pemustaka. Dengan adanya kompotensi yang seharusnya dimiliki pustakawan, akan menjamin terwujudnya layanan yang berkualitas. Oleh karena itu, untuk menjadi pustakawan harus ada persyaratan minimal yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan dalam meningkatkan kompotensi tersebut. Pustakawan setidaknya memiliki lima kompotensi utama yaitu:

a. Manajerial; Komponen manajerial terdiri dari tiga komponen, yaitu merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi program perpustakaan. Masing-masing komponen dibagi ke dalam beberapa kriteria.
b. Pengelolaan informasi; Kompotensi pengelolaan informasi terdiri dari tiga komponen, yaitu melaksanakan pengelolaan informasi, mengorganisasikan layanan jasa informasi perpustakaan dan menerapakan teknologi informasi dan komunikasi.
c. Kependidikan; Kependidikan terdiri dari dua komponen, yaitu menerapakan program literasi informasi dan promosi perpustakaan, dan menerapkan wawasan kependidikan.
d. Kepribadian dan sosial; Kompotensi kepribadian dan sosial yaitu pustakawan harus memiliki integritas dan etos kerja yang

tinggi. Disamping itu, pustakawan dituntut untuk membangun hubungan komunikasi dan sosial kemasyarakatan.

e. Pengembangan profesi; Kompotensi pengembangan profesi yaitu pustakawan harus dapat mengembangkan profesional kepustakawanan dengan mengembangkan ilmu, menghayati etika profesi, menunjukkan dan mengembangkan budaya minat baca (Purwono, 2013: 199).

Jadi sebenarnya, tidak ada waktu bagi pustakawan untuk berdiam diri atau mengeluh dengan kondisi perpustakaannya yang mungkin kurang diperhatikan oleh lembaga induknya. Apapun kondisi yang dialami seharusnya tidak menghalangi pustakawan untuk berkreasi. Usaha ini akan berdampak positif jika perpustakaan yang sejenis bersedia membangun jaringan kerjasama, kemudian saling berbagi pengalaman dan merancang program untuk pengembangan perpustakaan.

Peningkatan Pelayanan di perpustakaan

Pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu-individu, golongan dan organisasi atau sekelompok anggota organisaisi. (Sianipat, 2000:6)

Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemustaka. Baik buruknya citra perpustakaan juga ditentukan dibagian ini. Oleh karena itu perpustakaan selalu berupaya penuh guna memuaskan pemakai perpustakaan tersebut. Dengan kata lain tujuan Perpustakaan

adalah cara untuk mempertemukan pembaca (pemustaka) dengan bahan yang mereka minati dan membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Jadi hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemakai dan penyediaan segala alat bantu penelusurannya.

Pustakawan pada dasarnya adalah profesi yang ada dalam masyarakat. Profesi pustakawan sama halnya dengan profesi–profesi lain membutuhkan profesionalisme dari individu-individu tersebut. Pustakawan merupakan salah satu unsur penggerak mekanisme organisasi atau lembaga kerja yang disebut perpustakaan. Untuk itu diperlukan sejumlah tenaga yang berkualifikasi pustakawan sesuai kebutuhan Profesionalisme pustakawan itu mengandung arti pelaksanaan kegiatan perpustakaan yang didasarkan pada keahlian, rasa tanggung jawab dan pengabdian, mutu hasil kerja yang tidak dapat dihasilkan oleh tenaga yang bukan pustakawan, serta selalu mengembangkan kemampuan dan keahliannya untuk memberikan hasil kerja yang lebih bermutu dan sumbangan yang lebih besar kepada masyarat Pemakai atau pemustaka. Dengan kata lain Pengelolaan perpustakaan secara profesional itu adalah serangkaian Keahlian yang dipersyaratkan untuk melakukan suatu pekerjaan yang dilakukan secara efesien dan efektif dengan tingkat keahlian yang tinggi dalam rangka untuk mencapai tujuan pekerjaan yang maksimal.

Banyaknya jenis layanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan kepada pemakai bergantung jenis perpustakaan. Akan tetapi, pada prinsipnya layanan perpustakaan itu sama, yaitu memberikan bantuan kepada pembaca untuk memperoleh bahan pustaka (informasi) yang

sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, kegiatan pelayanan merupakan cara mempertemukan pemakai (pembaca) dan informasi (koleksi) yang dicari. Secara umum, terdapat dua macam layanan di perpustakaan, yaitu:

a. Layanan Teknis; Layanan jenis ini merupakan kegiatan di perpustakaan dalam mempersiapkan koleksi agar nantinya dipergunakan untuk menyelenggarakan layanan pembaca.
b. Layanan Pembaca; Layanan pembaca dimaksudkan untuk memberikan jasa layanan kepada pemakai, khususnya kepada anggota perpustakaan.

Penutup

Perpustakaan diantaranya fasilitas yang disediakan sangat terbatas koleksi yang disediakan sangat sedikit, pelayanan yang diberikan pustakawan kurang efektif, dan masih banyak permasalahan-permasalan lain yang sering ditemukan. Untuk itu disinilah peranan pustakawaan harus mampu memberikan solusi dan layanan kepada pemustaka agar mereka bisa betah belajar dan berekspresi di dalam ruangan perpustakaan. Salah satu bentuk keterampilan yang dimiliki oleh pustakawan yaitu hendaknya memiliki keterampilan yang tidak hanya dalam lingkup mengelola perpustakaan yang profesional.

Adapun saran yang dapat diberikan pustakawan harus meningkatkan lagi pelayanan dari komunikasi, skill sehingga pemustaka merasa puas akan pelayanan yang ada.

Daftar Pustaka

Harkrisyati Kamil. (2006) *Peran pustakawan dalam Manajemen Pengetahuan*: USU Repository

Purwono. (2013) *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*, Yogyakarta, Graha Ilmu

Sianipat, J.P.G., (2000) *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta, LAN RI, 2000.

KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN UPAYA MENYAPA LOYALITAS PEMUSTAKA

Ana Pujiastuti

Pustakawan Universitas Ahmad Dahlan

Pendahuluan

Pandemi mengajarkan kepada kita untuk mengasah rasa empati dan kemanusiaan. Di era terbatasnya jarak dan tatap, hadir sebuah *challenge* supaya terhindar dari berita hoax yang sering kali menyebabkan keadaan semakin memburuk. Namun semesta selalu bekerja begitu indahnya, dibalik keterbatasan nyatanya muncul berbagai inovasi. Atas nama *survive*, inovasi yang dirasa sulit terwujud di situasi normal justru hadir di tengah situasi pandemi dengan bentuk kegiatan *online*. Saat ini, sebagian pustakawan masih melakukan kombinasi *antara work from home* dan *work from office* demi menekan laju tingginya angka penularan covid-19, senada dengan para pemustakanya yang masih melakukan kegiatan perkuliahan secara *online*. Hal ini berdampak terhadap layanan perpustakaan yang semula didominasi layanan secara fisik, kini harus berevolusi menjadi layanan berbasis *online* sehingga pemustaka dapat mengakses informasi dari jarak jauh.

Layanan berbasis *online* hadir menjadi solusi agar perpustakaan tetap berjalan meskipun di situasi yang terbatas, selain itu adanya pergeseran interaksi dari tatap muka menjadi *online* menjadi tantangan baru bagi pustakawan untuk segera mengemas dan menyebarluaskan informasi secara tepat namun tidak menimbulkan makna ganda. Perpustakaan yang asik itu ketika mampu menyediakan sumber referensi yang dibutuhkan oleh pemustakanya secara cepat, *simple*, *valid* dan *user friendly*. Sedangkan perpustakaan yang berhasil itu manakala pemustaka masuk ke perpustakaan membawa permasalahan, keluar membawa solusi. Hal ini dapat tercapai apabila ada mekanisme untuk mengakomodir kebutuhan referensi pemustaka, memberikan solusi terbaiknya dan mengkomunikasikan secara efektif dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga pemustaka dapat menerima pesan sesuai dengan harapan pustakawan. Hal ini akan berimbas munculnya rasa puas terhadap layanan perpustakaan yang berdampak terhadap loyalitas pemustaka dalam menggunakan perpustakaan.

Berkah pandemi diantaranya memaksa semua orang untuk *familiar* dengan keberadaaan kegiatan *online*. Jika diambil sudut pandang yang lebih luas, layanan *online* justru memperingan pekerjaan, mempercepat proses kegiatan bahkan memperpendek birokrasi yang semula didominasi kegiatan manual. Upaya untuk memastikan kegiatan berbasis *online* berjalan lancar diperlukan keterampilan berkomunikasi bagi pustakawan.

Keterampilan Komunikasi Efektif bagi Pustakawan

Manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat lepas dari interaksi dengan individu maupun kelompok, begitu juga dengan profesi

pustakawan yang setiap hari berinteraksi dengan para pemustaka yang beragam karakteristik maupun kebutuhannya. Untuk memperlancar proses kegiatan di perpustakaan, maka diperlukan sebuah komunikasi. Komunikasi dapat didefinisikan sebagai proses penyampaian makna dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui media tertentu (Hardjana, 2003, p. 11).

Pengertian Komunikasi Efektif

Proses penyampaian makna tidak selalu berjalan lancar, apabila makna yang diterima tidak sesuai dengan yang disampaikan maka diperlukan adanya komunikasi efektif. Menurut Hardjana (2003, p. 40) komunikasi efektif mempunyai tiga usur yaitu :

a) Pesan diterima dan dimengerti sebagaimana yang dimaksud oleh pengirimnya;
b) Pesan disetujui oleh penerima dan ditindaklanjuti dengan perbuatan yang diminta oleh pengirim;
c) Tidak ada hambatan untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindaklanjuti pesan yang dikirim.

Komunikasi yang dijalin oleh pustakawan secara *online* memiliki proses yang cepat namun lebih beresiko mengalami gangguan dibanding dengan komunikasi lisan. Apabila umpan balik tidak sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh pengirim pesan, maka dapat ditelusur letak gangguannya, sebaliknya apabila umpan balik yang diterima positif maka komunikasi dapat berlanjut yang berujung timbulnya kepercayaan. Para pustakawan di era *modern* perlu memiliki keterampilan berkomunikasi supaya ribuan informasi

yang ada di perpustakaan dapat termaksimalkan keberadaannya. Dikutip dari Johnson dalam Supratiknya (2015, p. 11) keterampilan dasar dalam berkomunikasi terbagi menjadi empat, diantaranya :

a) Memahami apa yang dirasakan orang lain ;
b) Mengkomunikasikan pikiran dan perasaan kita secara tepat dan jelas;
c) Saling menerima dan memberi dukungan atau saling menolong;
d) Memecahkan konflik yang muncul dalam komunikasi dengan orang lain.

Penerapan Komunikasi Efektif Pustakawan

Sebagai orang yang bekerja di perpustakaan, sudah waktunya untuk sadar akan pentingnya adaptif terhadap perkembangan zaman. Konsep perpustakaaan *hybrid* yang memadukan layanan manual dan *online* sudah banyak dijumpai. Sebagai contoh, layanan peminjaman buku yang dahulu mengharuskan pemustaka mengunjungi perpustakaan secara fisik, dengan adanya fenomena pandemi justru memberikan dampak layanan peminjaman secara *online* bahkan sudah merambah ke akses koleksi digital yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berpengaruh terhadap munculnya berbagai macam *platform* media sosial. Sejalan dengan hal tersebut, karakteristik pemustaka yang lekat dengan *gadget* dapat pustakawan tangkap untuk memaksimalkan layanannya.

Pustakawan dapat meng-*create* beragam program dengan format yang lebih asik, menarik, tidak lagi kaku dan informasi tidak bermakna ganda. Dengan cara pustakawan memposisikan

diri di sudut pandang pemustaka akan dapat diketahui secara jelas informasi apa saja yang dibutuhkan sehingga pustakawan dapat dengan sigap membantu pemustaka yang mengalami kesulitan. Tidak jauh berbeda dengan yang diutarakan Pihanti (2015, p. 11) mendengarkan untuk empati adalah usaha untuk memposisikan diri kita dalam sudut pandang komunikan guna mengerti dan mengapresiasi apa yang dipikirkan dan dialami oleh komunikan. Pustakawan berusaha memahami kesulitan yang dihadapi oleh pemustaka dengan harapan dapat mengurai dan memberikan solusi terbaiknya. Hal ini berdampak terhadap kepuasan layanan perpustakaan diantara keduanya.

Segala tindak tanduk kita sebagai orang Islam sudah memiliki panduan supaya apa yang kita lakukan tidak melanggar perintahNya. Al-Qur'an dan Al-Hadits yang hadir di dalam kehidupan kita memberi arahan secara detail apa yang boleh, apa yang dianjurkan bahkan apa yang menjadi larangan kita sebagai umat Islam. Dari Abu Hurairah RA, Nabi Muhammad SAW, bersabda:

"Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat".

Hadist ini menganjurkan kita untuk saling tolong-menolong terhadap kesulitan orang lain, hal ini akan *relate* dengan pekerjaan sebagai pustakawan. Sebagai contohnya membantu pemustaka dalam mencari sumber referensi *valid*, cara mengakses *ebook*, mengunggah naskah tugas akhir, penggunaan *reference* mendeley, pemaksimalan ms word, cara akses aplikasi cek kesamaan kata bahkan pustakawan dapat menjadi patner diskusi yang menyenangkan. Seorang

pustakawan yang setiap hari berbaur dengan berbagai informasi, akan diasumsikan bahwa yang bersangkutan memahami berbagai jenis keilmuan. Tidak mengherankan jika pustakawan memiliki kesempatan lebih untuk berbagi ilmu yang dimiliki kepada pemustakanya.

Loyalitas Pemustaka

Salah satu upaya untuk mempertahankan pemustaka untuk selalu menggunakan jasa perpustakaan adalah dengan menghadirkan layanan yang inovatif berbasis *online* yang mudah diakses. Pendekatan dapat dilakukan melalui pemaksimalan *platform* komunikasi yang sekarang sudah berkembang pesat. *Image* perpustakaan tidak lagi menjadi tempat kaku, menegangkan bahkan *serem*. *Image* tersebut dapat perlahan digeser dengan pendekatan *user friendly*. Gebrakan inovasi ini jika dilakukan secara rutin dan stabil akan memberikan dampak kepercayaan yang dapat mengubah *image* bahwa perpustakaan tidak lagi tempat membosankan, efeknya penggunaan perpustakaan akan berulang. Ada rasa candu untuk mengunjungi perpustakaan. Hal ini senada dengan ungkapan Risparyanto (2017, p. 54) yang menyebutkan loyalitas pelanggan disebut sebagai komitmen dari pelanggan untuk pembelian ulang suatu barang atau jasa dimasa yang akan datang. Jika ditarik ke ranah perpustakaan maka pelanggan yang loyal adalah mereka yang secara berkelanjutan menggunakan jasa perpustakaan. Menurut Qalyubi, et.al. (2007, p. 250) terdapat 5 unsur dalam mempererat loyalitas pemustaka , yaitu: a) Cepat, b) Tepat, c) Aman, d) Ramah, dan e) Nyaman.

Dampak Loyalitas Pemustaka

Ketakutan perpustakaan ditinggalkan pemustaka akan menguap apabila sudah tumbuh loyalitas. Pemustaka dengan senang hati menggunakan jasa perpustakaan secara berulang. Eksistensi pustakawan juga akan semakin meningkat, pustakawan akan terpacu untuk memberikan layanan terbaiknya. Pemustaka yang loyal secara tidak langsung menjadi simpul promosi perpustakaan. Di zaman *modern* ini promosi tidak terbatas pada media cetak, sebaliknya penggunaan media sosial dinilai lebih flexibel. Pemustaka yang memiliki karakteristik spontan dan *full energy* akan memposting hal-hal yang menarik di dalam kesehariannya. Jika itu terjadi di layanan perpustakaan maka akan ada ribuan pasang mata yang melihat inovasi layanannya yang berdampak meningkatnya kunjungan ke perpustakaan secara fisik maupun *online*.

Urgensi Komunikasi Efektif di Perpustakaan

"The Right Man in The Right Job, The Right Job in The Right Man"

Kebijakan pimpinan untuk menempatkan pustakawan berdasarkan kompetensinya menjadi sebuah harga yang tidak dapat ditawar. Dibutuhkan pustakawan yang mampu berkomunikasi secara efektif. Pustakawan yang mampu melebur dengan kebutuhan pemustaka akan mampu bertahan ditengah persaingan yang menghimpitnya. *Search engine, database online, open access journal & ebook*, blog, youtube, toko buku bahkan kafe adalah deretan pesaing perpustakaan. Kendati demikian, ada satu kelebihan pustakawan yang tidak dimiliki oleh pesaingnya yakni komunikasi dua arah. Pustakawan dengan segala kemampuannya dapat berbagi informasi *valid*, menyarankan akses informasi relevan bahkan

mencegah pemustaka untuk akses informasi yang mengandung hoax. Dampaknya layanan yang diberikan ke pemustaka lebih berkualitas dan humanis.

Penutup

Perkembangan TIK memberikan dampak munculnya berbagai macam kompetitor perpustakaan. Meskipun demikian, perpustakaan memiliki kelebihan di komunikasi dua arah yang lebih humanis. Pustakawan yang mampu mengetahui kebutuhan referensi pemustaka, membantu mencarikan solusi serta mengkomunikasikan secara efektif dengan bahasa yang mudah dipahami akan menimbulkan sebuah kepercayaan. Hal ini akan berdampak terhadap penggunaan perpustakaan secara berulang. Efek jangka panjangnya perpustakaan tidak hanya menjadi tempat peminjaman buku melainkan sebagai wahana *sharing* keilmuan, tempat diskusi bahkan tempat untuk mengembangkan kreativitas.

Daftar Pustaka

Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal.* Yogyakarta: Kanisius.

Prihanti, G. S. (2015). *Empati dan Komunikasi: Dilengkapi Modul Pengajaran dengan Model Pendidikan Berbasis Komunitas.* Malang: UMM Press.

Qalyubi, S., Purwono, Septiyantono, T., Sidik, U., Arianto, M. S., Tafrikhuddin, . . . Laugu, N. (2007). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi.* Yogykarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab.

Risparyanto, A. (2017). *Jurnal Perpustakaan Vol. 8 No.1* . Retrieved from https://journal.uii.ac.id/unilib/article/view/11485/8664

Supratiknya. (2015). *Komunikasi Antarpribadi: Tinjauan Psikologis.* Yogyakarta: Kanisius.

STRATEGI KOMUNIKATOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUSTAKAWAN

Mafaza Silfi

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Komunikasi merupakan suatu hal yang penting bagi setiap manusia, karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat lepas dengan hubungan dan bantuan antar sesama manusia dan manusia membutuhkan komunikasi dalam menjalankan kehidupannya. Komunikasi merupakan penghubung maksud dari manusia lain, sehingga tercipta suatu hubungan yang dimaksudkan, baik dalam lingkungan keluarga, tempat kerja, sekolah, perpustakaan, maupun dalam lingkungan berbangsa dan bernegara.

Perpustakaan memiliki hubungan erat dengan informasi. Didalam perpustakaan terjadi interaksi sosial antara pustakawan dengan pemustaka. Interaksi sosial tersebut berupa pelayanan referensi, layanan informasi dan yang lainnya. Melalui perpustakaan

masyarakat dapat menambah wawasan, saling tukar informasi, dan menambah pengalaman. Informasi dalam lingkup perpustakaan merupakan suatu yang dimanfaatkan manusia untuk memenuhi kebutuhan mereka. Didalam layanan perpustakaan komunikasi memiliki peranan penting, hal ini dikarenakan setiap aktivitas pelayanan perpustakaan terjadi komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Seorang pustakawan diharapkan mampu memahami cara berkomunikasi yang efektif dan baik dengan pemustaka, dengan sesama pustakawan maupun dengan pimpinan. Dengan komunikasi yang baik dan efektif tersebut pemustaka akan merasa nyaman dan tidak bosan ketika berkunjung ke perpustakaan. Kenyamanan pemustaka adalah hal yang utama dalam perpustakaan. Dalam berkomunikasi dengan pengguna, pustakawan harus menggunakan komunikasi yang baik, dan pustakawan harus meningkatkan komunikasi agar komunikassi berjalan dengan baik dan lancar, secara lisan maupun tulisan. Oleh sebab itu dibutuhkan keahlian khusus pustakawan dalam memahami pemustaka dalam memahami kebutuhan informasi pemustaka. Seorang pustakawan dituntut untuk dapat memahami dan mempraktekkan berbagai bentuk komunikasi agar dapat memenuhi informasi yang dibutuhkan pengguna.

Komunikasi dan Pustakawan

Istilah komunikasi berasal dari bahasa inggris "*communication*", dari bahasa latin *communication*, dan berasal dari kata *communis* yang memiliki arti berbagi. Sedangkan secara terminology komunikasi merupakan adanya suatu proses penyampaian pernyataan atau

informasi oleh seseorang kepada orang lain. Jadi komunikasi yaitu suatu proses penyampaian pesan (ide/ gagasan) dari pihak satu ke pihak lain, agar terjadi saling memengaruhi.

Dalam kehidupan sehari hari kita selalu melakukan kegiatan komunikasi dengan orang lain. Bahkan ketika kita bayi kita diajari orang tua kita untuk berkomunikasi baik verbal maupun non verbal.

Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*. Menurut paradigma Lasswell tersebut menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan, yaitu: Komunikator (yang mengatakan), Pesan, Media (alat saluran komunikasi), Komunikan (pihak yang menerima pesan), Efek (dengan dampak). (Daryono, 2018)

Kualitas dan keterampilan mendasar yang diharapkan dari seorang pustakawan adalah kemampuan berkomunikasi secara positif dan efektif, kemampuan memahami kebutuhan pemustaka, kemampuan bekerja sama dengan perorangan, dan kelompok, memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai keanekaragaman budaya, dan sikap pustakawan dalam memberi informasi kepada pemustaka.

Jika dilihat dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi maka aktivitas komunikasi yang dilakukan di perpustakaan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal merupakan komunikasi yang dilakukan antara pustakawan dengan pustakawan, antar pustakawan dengan pimpinan. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi dengan pihak luar perpustakaan seperti dengan

media masa, pihak-pihak yang berkepentingan dengan perpustakaan termasuk komunikasi dengan pemustaka atau pengunjung perpustakaan dan lain-lain. (Daryono, Komunikasi Antar pribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam Memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan, 2017)

Strategi Komunikasi

Perpustakaan merupakan tempat berkumpulnya pengetahuan pengetahuan yang terekam, baik dalam buku maupun non buku, yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Perpustakaan tidak mempunyai arti jika tidak dimanfaatkan. Oleh karena itu, agar kekayaan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan dapat diketahui dan dimanfaatkan oleh pengguna, maka perpustakaan harus menjalin komunikasi dengan pengguna. (Rajanuddin, 2014)

Komunikasi yang efektif yang harus dilakukan yaitu pustakawan harus lebih aktif kepada pemustaka yang pasif dan pustakawan harus bertanggung jawab terhadap ucapannya dan pesan yang diberikan kepada pemustaka. Dengan komunikasi yang efektif maka pemustaka akan mendapat informasi yang sesuai dengan kebutuhan informasi mereka.

Strategi merupakan suatu paduan antara perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Strategi komunikasi memiliki arti perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan. Strategi komunikasi adalah keseluruan perencanaan, taktik, cara yang akan dipergunakan guna melancarkan komunikasi dengan memperhatikan seluruh aspek yang ada pada proses komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Banyak orang memiliki kemampuan dan keinginan yang besar, tetapi karena tidak dapat mengkomunikasikannya kepada orang lain, kemampuan atau keinginan itu tidak dapat dikembangkan atau terpenuhinya. Agar hal ini tidak terjadi, maka diperlukan adanya upaya pengembangan keterampilan komunikasi yang dilakukan seorang pustakawan. Untuk mencapai komunikasi yang mengena, seorang komunikan harus memiliki

a. kepercayaan (*credibility*), seorang pustakawan harus mampu memperkuat karakter pribadinya, mengendalikan emosinya dan memiliki kemampuan berargumentasi yang baik dan berdasar
b. daya tarik (*attractive*), komunikasi. Pendengar atau pembaca bisa saja mengikuti pandangan seorang komunikator, karena memiliki daya tarik dalam hal kesamaan (*similarity*), dikenal baik (*familiarity*), disukai (*liking*) dan fisiknya (*physic*).
c. kekuatan (*power*), apabila seseorang ingin memiliki kekuatan dalam berkomunikasi, maka harus mampu mengembangkan kepercayaan dirinya.

Proses Komunikasi di Perpustakaan

Di dalam perpustakaan harus ada kegiatan komunikasi. Kegiatan komunikasi di perpustakaan dapat dilihat dari adanya kontak baik secara langsung ataupun tidak langsung antara pustakawan dengan pemustaka, baik komunikasi satu arah maupun komunikasi dua arah. Aktivitas pelayanan informasi antara pustakawan dengan pemustaka adalah salah satu bentuk kegiatan komunikasi di perpustakaan.

Teknik Komunikasi

Menurut Effendy, teknik komunikasi merupakan penyampaian suatu pesan yang dilakukan oleh seorang komunikator sedemikian rupa, sehingga menimbulkan dampak tertentu pada komunikan. Yang terpenting dalam komunikasi yaitu cara agar pesan yang disampaikan komunikator dapat dipahami dan menimbulkan efek tertentu pada komunikan. (Effendy, 2009, p. 6)

Ditinjau dari segi segi tujuan komunikator menyampaikan pesan, maka teknik komunikasi bersifat dibagi menjadi:

a. *Informative*, informasi bertujuan untuk memberi arahan.
b. *Persuasive*, bertujuan untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku dengan cara halus dan luwes dan bersifat manusiawi.
c. *Koersif*, bertujuan untuk mengubah sikap pendapat atau perilaku dengan sanksi atau ancaman.

Pustakawan sebagai Komunikator

Dalam rangka pengembangan diri sebagai seorang pustakawan yang professional, diperlukan suatu keterampilan yakni kemampuan mengembangkan komunikasi yang efektif.

Agar proses komunikasi dapat bejalan dengan baik, maka seseorang komunikator harus mempunyai:

a. Etos, adalah nilai diri seseorang yang merupakan paduan dari *kognisi* (proses memahami yang berkaitan dengan pikiran), afeksi (perasaan yang timbul oleh rangsangan dari luar dan konasi (aspek psikologis yang berkaitan dengan upaya atau perjuangan).

b. Sikap (*attitude*) adalah suatu kesiapan kegiatan *(preparatory activity*) yaitu suatu kecenderungan pada diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan menuju suatu nilai tertentu.

Komunikasi tidak bisa terpisahakan, perpustakaan adalah tempat untuk mendapatkan informasi. Untuk menyalurkan informasi tersebut kepada pengunjung perpustakaan, maka diperlukan sebuah komunikasi melalui seorang pustakawan. Oleh sebab itu, seorang pustakawan dituntut untuk memiliki keterampilan komunikasi. Hal ini diperlukan agar komunikasi berjalan dengan baik dan lancar, serta memberikan manfaat baik bagi pengunjung perpustakaan atau pustakawan.

Keterampilan komunikasi (*communication skill*) adalah kemampuan pustakawan untuk menjalin sebuah komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pengunjung perpustakaan yang sering dipergunakan dalam kegiatan memberikan jasa pelayanan pepustakaan.

Lebih lanjut Mulianto (2006) memaparkan beberapa keterampilan komunikasi yang harus dimiliki seseorang adalah: (Mulianto, 2006)

a. Keterampilan Menyimak (*Listening Skill*), Dengan menyimak, akan terjadi proses pemahaman dan aspresiasi serta interprestasi pembicaraan sehingga pustakawan dapat menangkap apa yang didengarkan dan memahami apa yang dikomunikasikan.
b. Keterampilan Berbicara (*Speaking Skill*), Pustakawan yang terampil didalam berbicara dapat dilihat melalui hal-hal berikut: Berbicara dengan jelas dan cukup keras, dapat didengar oleh pengunjung, Bahasa mudah, sesuai dengan kemampuan

pengunjung perpustakaan, Pembicaraan runtut, Tujuan atau informasi yang diberikan jelas, Terarah langsung pada yang diinginkan pengunjung (tidak ngawur).

c. Keterampilan Membaca (*Reading Skill*), seorang pustakawan dituntut mampu membaca situasi. Artinya, membaca respon oleh pengunjung yang secara tidak langsung (bahasa non-verbal)
d. Keterampilan Menulis (*Writing Skill*), menulis merupakan sebuah kegiatan yang menuangkan pikiran, gagasan, dan perasaan seseorang dam bentuk tulisan sehingga diharapkan dapat dipahami oleh para pembaca dan berfungsi sebagai alat komunikasi secara tidak langsung

Penutup

Komunikasi sangat penting dalam suatu kehidupan sesama manusia. Proses komunikasi yang efektif akan memudahkan pustakawan untuk mengetahui dan memahami keinginan masyarakat sekitar yang berkepentingan dengan perpustakaan.

Komunikasi bagi seorang pustakawan sangat penting bagi pengguna, baik secara lisan atau tulisan. Perpustakaan merupakan pusat informasi. maka dari itu dengan adanya perpustakaan sebagai pengelola informasi menjadi pendukung dan pelancar proses komunikasi bagi pustakawan.

Dalam hal ini diharapkan kepada para pustakawan dan calon pustakawan agar dapat memberikan pelayan yang memuaskan para pemustaka, karena kepuasan pemustaka adalah hal yang paling utama.

Daftar Pustaka

Andi Muh. Rajanuddin. (2012). Ketrampilan Komunikasi Pustakawanan Informasi Perpustakaan STAIN Samarinda, Jurnal Komunikasi dan social Keagamaan. Vol. XVI, No. 2, Juli 2014.

Daryono. (2017). Komunikasi Antar pribadi: pustakawan dengan pemustakaan dalam memberikan layanan jasa di perpustakaan. Jurnal Kepustakawan dan Masyarakat, Vol. 33 (1)

Daryono. (2018). Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan, Media Pustawan, Vol. 25, No. 2

Effendy, Onong Uchjana. (2009). *Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.

L. Makarim. (2006). Pustakawan Idaman Pemakainya sebuah studi di Perpustakaan Nasional RI. Media Pustakawan.

Mulianto, S. PL. (2006). *Supervisi Perspektif Syariah*. Jakarta: Gramedia

PERILAKU PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA GUNA MENINGKATKAN MINAT KUNJUNG PERPUSTAKAAN

Nazilatul Laili Sa'adah

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Purwono (2013: 1.2) berpendapat bahwa perpustakaan merupakan pusat informasi, penelitian, sumber Ilmu pengetahuan, rekreasi, sebagai sarana pelestarian khasanah budaya bangsa serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya serta perpustakaan merupakan suatu lembaga yang mengelola, menghimpun, dan mengatur media, baik media cetak maupun non cetak. Tentu saja sebuah perpustakaan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya tanpa adanya bahan pustaka dan sumber daya manusia. Utami Budi Rahayu Hariyadi (2014: 40) berpendapat bahwa perpustakaan yang berada dalam struktur organisasi lembaga pemerintahan mengemban tugas utama yaitu sebagai pengelola sumber-sumber informasi dan penyedian layanan informasi

untuk memenuhi kebutuhan informasi dari pemimpin dan staf dilingkungan lembaga pemerintah yang bersangkutan. Perpustakaan lembaga pemerintah juga bisa digunakan oleh masyarakat umum dengan ketentuan-ketentuan khusus, perpustakaan yang dipayungi oleh lembaga pemerintah bisa dikategorikan sebagai perpustakaan khusus, karena tujuan utamanya adalah untuk mendukung pencapaian visi dan misi lembaga induknya. Dengan begitu informasi yang ada di perpustakaan tidak hanya dapat diakses oleh orang yang berada dilingkup lembaga tersebut saja tetapi dapat diakses oleh masyarakat umum dan maka dari itu pengguna dapat memperoleh informasi yang akurat dan relevan. seorang pustakawan harus memiliki sikap penyabar, sopan, santun, ramah dalam melayani pemustaka yang berkunjung. dengan sikap seperti itu akan memberikan pencitraan dan cerminan disuatu perpustakaan. Sikap pustakawan tidak hanya dilakukan ketika melayani penguna saat peminjaman dan pegembalian buku saja, akan tetapi dalam prilaku pemustaka yang kurang baik juga harus diawasi. Karena semakin banyak bahan koleksi yang ada di perpustakaan maka semakin banyak juga tindakan penyalahgunaan yang dilakukan oleh pemustaka terhadap bahan pustaka.

Pustakawan

Undang-Undang No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 8 menyebutkan pengertian pustakawan adalah, seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (Republik Indonesia, 2010). Menurut Hasugian (2009: 137)

Pustakawan merpakan orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian pelayanan/ jasa kepada pengguna perpustakaan sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan Ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan. Jika dilihat dari segi kualifikasinya pustakawan dibagi menjadi pustakawan profesional, semiprofesional, dan teknisi Sulistyo Basuki, (1991: 151-203). Pustakawan profesional adalah tenaga yang memiliki sertifikat atau diploma setingkat diploma 2 dalam Ilmu perpustakaan, sedangkan teknisi merupakan tenaga perpustakaan yang berpendidikan SLTA ke bawah dengan pendidikan kepustakawanan satu tahun atau kurang.

Profesi pustakawan di Indonesia sudah bisa dikatakan sebagai sebuah profesi, karena profesi pustakawan di Indonesia sendiri telah memenuhi beberapa ciri dari profesi, seperti:

a. Adanya sebuah asosiasi atau organisasi keahlian dengan adanya sebuah asosiasi atau organisasi keahlian, maka sebuah profesi yang bersangkutan sudah bisa dikatakan sebagai profesi yang profesional. Organisasi profesi berhak melakukan ujian dan kualifikasi bagi pustakawan serta menjaga kepentingan profesi.
b. Terdapat pola pendidikan profesi yang jelas profesi didasarkan atas batang tubuh teori atau teknik yang dapat diajarkan. Hal ini berarti bahwa subjek tersebut dapat diperlukan sebagai sebuah disiplin akademis serta pekerjaan profesional harus memiliki intelektual juga.
c. Adanya kode etik akan mengatur hubungan antara tenaga profesional dengan nasabah atau rekan. Namun kode etik

profesi pustakawan lebih bersifat sosial daripada bisnis, lain halnya dengan kode etik dokter, pengacara, dan akuntan.

d. Berorientasi pada jasa kepustakawanan berorientasi pada jasa, dengan pengertian jasa perpustakaan dengan pembaca memerlukan pengetahuan dan teknik khusus yang harus dimiliki pustakawan. Pustakawan tidak memungut imbalan dari pembacanya dan pustakawan dapat dihubungi setiap kali berada di perpustakaan dengan tidak memandang keadaan pembaca.
e. Adanya tingkat kemandirian sebagai tenaga profesional maka tenaga tersebut harus mandiri, dalam arti bebas dari campur tangan pihak luar.

Perilaku

Menurut Simamora (2003:10) mengemukakan bahwa setiap perilaku didorong oleh motivasi, sementara itu motivasi sangat berkaitan dengan kebutuhan. Suatu kebutuhan menjadi stimulus untuk menggerakkan individu melakukan sebuah tindakan. Perilaku adalah respon terhadap stimulus atau suatu tindakan yang dapat diamati dan mempunyai frekuensi spesifik, durasi dan tujuan baik disadari atau tidak sebagai mana telah diketahui bahwa perilaku terbentuknya melalui suatu proses tertentu dan berlangsung dalam interaksi manusia dengan lingkungan. Perilaku itu sendiri adalah suatu yang sangat kompleks dan merupakan hasil proses aksi dan interaksi dari berbagai macam aspek internal maupun eksternal, psikologis maupun fisik. Perilaku individu dibentuk oleh berbagai faktor atau unsur. Adapun ayat yang membenarkan prilaku yang baik adalah:

Allah *ta'ala* berfirman, *artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu."* (Qs. Ali Imran: 159)

Dalam ayat di atas memaparkan bahwa berperilakulah lemah lembut terhadap siapapun yang ada orang lain disekeling kita, sebab perilaku lemah lembut dan bertutur kata yang baik akan menimbulkan hasil yang baik juga dimata masyarakat.

Layanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, layanan merupakan kata dasar dari layan yang berarti membantu menyiapkan yang diperlukan seseorang, sedangkan layanan adalah cara melayani. Memiliki arti yang sama dengan pelayanan (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2008: 646). Menurut Hermawan dan Zen (2006: 130-138) adapun sikap-sikap dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pengguna yaitu mengenal pengguna, luwes dalam melayani, mengetahui kemauan pengguna, melayani sampai tuntas, tidak memaksakan kehendak, melayani dengan wajah yang ceria, menajamin kerahasiaan, mau mendengarkan keluhan, tidak berprasangka negatif serta mengucapkan terimakasih. Dalam memeberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan dan informasi, pustakawan perlu memperhatikan penampilan pribadinya, dengan penampilan pribadi yang anggun, lemah lembut, murah senyum, dan hendaknya menegur sapa terhadap siapapun yang berkunjung ke perpustakaan. Adapun penampilan pustakawan dalam memberikan pelayanan yaitu sebagai berikut:

a) Wajar pustakawan harus mampu tampil atau bersahaja, sehingga dapat diterima oleh siapapun, baik atasan, rekan sejawat, maupun masyarakat pada umumnya pustakawan juga tidak boleh tinggi hati. Tampil wajar, artinya tampil bersahaja, tidak *over acting*, tidak lebih ataupun tidak kurang. Wajar harus terlihat dalam tingkah laku, berpakaian, berucap seta bertutur kata sesuai dengan norma-norma dalam lingkungan.

b) Jujur merupakan sikap mental yang positif yang perlu dikembangkan untuk menjaga kredibilitas seseorang. Kejujuran merupakan sendi utama dalam pergaulan manusia karna jujur akan menumbuhkan kepercayaan dari orang lain baik dari atasan, rekan kerja maupun, orang lain disekitar kita.

c) Berpakaian sopan pustakawan harus tahu etika berpakaian dalam melaksanakan tugasnya seperti halnya bersih, rapi, serta menutup aurat.

d) Tampil tenang, pustakawan harus mampu terlihat tenang, tidak gugup, ketika melihat banyak pengunjung perpustakaan yang harus dilayani. Lalu janganlah terburu-buru agar pelayanan tidak menjadi berantakan dan tidak memuaskan.

e) Murah senyum, pustakawan dalam melakukan tugas sebaiknya harus terlihat ceria serta selalu tersenyum, sehingga menunjukkan pribadi yang optimis dan profesional.

f) Bertutur kata baik, keterampilan bertutur kata baik datang dengan sendirinya alangkah baiknya kita juga memiliki pengalaman belajar dalam bertutur kata yang baik agar kiranya tidak ada kata yang tersinggung terhadap siapapun, bertutur kata yang baik sebaiknya dilakukan kepada siapa saja sebab

pustakawan yang baik, adalah dia yang bias berucap hal yang baik juga, maka ini akan menajdikan seorang pustakawan terlihat prefesional dalam bekerja.

g) Pandai bergaul, baik dengan rekan, atasan maupun pengguna. Karena pustakawan dalam menjalankan tugasanya selalu berhubungan baik dengan berinteraksi terhadap menusia disekelilingnya. Pergaulan pustakawan juga harus memiliki etika.

Minat Kunjung

Menurut Djamarah (2008: 166) minat kunjung adalah keinginan dan kegiatan memasuki perpustakaan untuk melakukan akses informasi, baik yang tercatat secara manual ataupun elektronik pada peningkatan, kunjungan, cara, layanannya, fasilitas, desain, hiasan - hiasan. Kebersihan, koleksi, dan tugas. minat adalah kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas seseorang yang berminat terhadap suatu aktivitas akan memperhatikan aktivas itu secara konsisten dengan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri, adapun menurut Ali Nurdin (2013: 6) faktor yang dapat mendorong bangkitnya minat kunjung masyarakat ke perpustakaan yaitu.

a. Rasa ingin tahu yang tinggi atas tempat dan kondisi yang ingin dikunjungi
b. Keadaan lingkungan yang menarik serta fasilitas yang memadai

c. Keadaan lingkungan sosial yang ramah juga kondusif. Artinya keamanan dan kenyamanan harus diutamakan,
d. Tersedianya kebutuhan yang diinginkan
e. Berprinsip bahwa berkunjung ke perpustakaan merupakan gaya hidup

Penutup

Pustakawan memberikan kepuasan kepada pemustaka, sikap dan periaku pustakawan selalu dijaga sebagai pedoman tingkah laku, seorang pustakawan harus memiliki sikap penyabar, sopan, santun, ramah dalam melayani pemustaka yang berkunjung. dengan sikap seperti itu akan memberikan cerminan disuatu perpustakaan agar terlihat prefesional. Pustakawan selalu menambah pengetahuan tentang dunia perpustakaan, sehingga dapat mengetahui bagaimana prilaku yang baik saat melayani pengguna juga menjaga komunikasi yang baik kepada pemustaka sehingga pemustaka merasa senang atas perilaku yang pustakawan berikan.

Daftar Pustaka

Ali Nurdin, dkk. (2013), *Pengantar Ilmu Komunikas*. Sidoarjo: Mitra Media Nusantara

Bilson Simamora. (2003). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Djamarah. (2008). Guru dan Anak Didik. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta

Hariyadi, U.b. (2014). *Layanan Perpustakaan Khusus/Lembaga Pemerintah Tinjauan Ringkas*. Jurnal IPI.

Hasugian, Jonner. (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Medan: USU Presss

Hermawan, R., & Zen, Z. (2006). *Etika Kepustakawan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto https://muslimah.or.id/2156-sikap-ramah-dan-lemah-lembut.html / dikutip pada tanggal 5 November 2021

Purwono, S. S. (2013). *Perpustakaan dan Pustakawan Indonesia.* Tangerang Selatan: Universitas Terbuka

Sulistyo, Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum

ETIKA PUSTAKAWAN DALAM MENGHADAPI BERBAGAI KARAKTER PEMUSTAKA

Wildan Novia Rosydiana

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS), Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI), Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Perpustakaan dan pustakawan merupakan sesuatu yang tidak akan terpisahkan, dimana ada perpustakaan maka idealnya disitu juga harus ada pustakawan. Tugas pustakawan adalah melayani pemustaka sebaik mungkin, sehingga dituntut untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Terciptanya perpustakaan yang baik perlu ditunjang dengan pustakawan profesional yang terampil. Pustakawan yang profesional memiliki etika baik di dalamnya. Menurut UU Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan tahun 2009 pasal 1 ayat 2 yaitu etika pustakawan menjadi landasan moral yang dijunjung tinggi, diamalkan, dan diamankan oleh setiap pustakawan.

Profesi pustakawan dituntut untuk mampu bersikap lebih terbuka, suka kerja keras, suka melayani, mengutamakan pengabdian

serta aspek-aspek kepribadian dan perilaku. Kemampuan pustakawan dalam menjalin suatu hubungan interpersonal dengan pemustaka menjadi sangat penting karena kunci suksesnya pustakawan ada pada keharmonisan hubungan. Memberi jasa layanan sebaik-baiknya akan berdampak positif pada kinerja tenaga perpustakaan. Salah satu hal yang menjadi tolak ukurnya yaitu memiliki rasa kepedulian sosial, lalu memiliki motivasi untuk menjadi bagian dari tanggung jawab dan terakhir jiwa pengabdian.

Perpustakaan dan etika pustakawan adalah dua unsur yang saling berkaitan. Perpustakaan menjadi pusat sumber informasi sedangkan etika pustakawan sebagai aturan bagi gerak laju kegiatan perpustakaan. Setiap orang yang datang ke perpustakaan memiliki latar belakang baik pendidikan, sosial dan kultur budaya yang berbeda-beda yang akan mempengaruhi tingkah laku dari orang tersebut, sehingga pustakawan perlu mengenali perilaku mereka karena masing-masing orang mempunyai kebutuhan yang berbeda.

Hal yang menarik dari penelitian ini adalah kebanyakan pustakawan mengetahui tentang etika profesi pustakawan yang menjadi dasar mereka dalam bekerja dan bertindak namun pustakawan belum menerapkan kode etik tersebut dengan sepenuhnya. Berbagai jenis karakter pemustaka yang sering dijumpai saat berkunjung ke perpustakaan maka menjadi suatu tantangan dan bagaimana pustakawan menghadapi karakter tersebut.

Etika Pustakawan

Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar dan salah, baik dan buruk serta tanggung jawab. Menurut I. R. Poedjawijatna dalam bukunya Etika (1972) etika merupakan cabang

dari filsafat, etika mencari kebenaan dan sebagai filsafat ia mencari keterangan benar yang mendalam, etika hendak mencari tindakan manusia manakah yang baik dan buruknya. Menurut Soepardan, Suryani dan Hadi (2007) kode etik adalah seperangkat prinsip etik yang disusun atau dirumuskan oleh anggota-anggota kelompok profesi, yang merupakan cermin keputusan moral dan dijadikan standar dalam memustuskan dan melakukan tindakan profesi. Dapat disimpulkan bahwa kode etik merupakan seperangkat standar aturan yang diharapkan dapat menuntun anggotanya dalam menjalankan peranan dan tugas profesinya dalam masyarakat.

Tujuan kode etik menurut Wiji Suwarno (2016) adalah membina karakter anggota profesi, mengawasi tingkah laku anggota profesi, mencegah timbulnya kesalahfahaman dan konflik antar sesama anggota profesi maupun antara anggota dengan pemustaka dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat serta mengangkat citra profesi. Fungsi kode etik (IFLA dan ALA) merupakan refleksi atas prinsip-prinsip dianut pustakawan dalam membentuk kebijakan dan menangani dilema untuk meningkatkan kesadaran profesionalisme, memberikan transparansi kepada pengguna dan masyarakat pada umumnya serta memandu pustakawan dalam pengambilan keputusan yang etis.

Ilmu pengetahuan, pengalaman, dan informasi yang dimiliki pustakawan hendaknya dimanfaatkan untuk kepentingan profesi, organisasi, perpustakaan, dan masyarakat pada umumnya. Semua itu akan dimintai pertanggung jawabannya. Firman Allah SWT. dalam Surah Al-Isra ayat 36 yang artinya : *"Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya, sesungguhnya pendengaran, penglihatan, dan hati, semuanya akan*

dimintai pertanggung jawaban." (Q. S. Al-Isra: 36). Jadi, dapat dipahami bahwa apa yang dilakukan manusia harus dipertanggung jawabkan.

Dengan adanya standar minimal ini berarti seseorang profesional harus selalu meningkatkan ilmu pengetahuan dan keahlian mereka. Hal ini sebagiamana disabdakan oleh Rasulullah SAW. "dari Aisyah R.A *Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional*." (H. R Thabrani). Jadi, nilai keislaman merupakan pendorong meningkatkan etika profesi pustakawan dalam hal ini nilai keislaman akan berpengaruh terhadap perilaku etika pustakawan.

Menghadapi Berbagai Karakter Pemustaka

Karakter atau watak adalah sifat batin yang mempengaruhi segenap perilaku, pikiran, budi pekerti, dan tabiat yang dimiliki manusia atau makhluk hidup lainnya. Jenis karakter antara lain pemarah, penyabar, ceria, pemaaf, tidak percaya diri, bijaksana, pendiam, pendendam, penghianat, penyayang, penakut, pembenci, pemalas, rajin, setia, hemat, pelit, sombong. Karakter tidak diwariskan, tetapi sesuatu yang dibangun secara berkesinambungan hari demi hari melalui pikiran dan perbuatan, pikiran demi pikiran, tindakan demi tindakan. (Muchlas Samami, 2012: 39)

Menurut Thomas Lickona (2021) karakter yang baik meliputi pengetahuan tentang kebaikan, lalu menimbulkan komitmen atau niat terhadap kebaikan dan akhirnya benar-benar melakukan kebaikan. Dengan kata lain, karakter mengacu pada serangkaian pengetahuan (*cognitives*), sikap (*attitude*), motivasi (*motivation*), perilaku (*behaviors*), serta ketrampilan (*skills*).

Proses interaksi antara pemustaka dengan pustakawan selalu ditemui sikap-sikap yang unik dari pemustaka, sehingga pustakawan harus bisa menangani sikap-sikap pemustaka dengan sebaik mungkin. Sikap pustakawan yang ramah sangat diharapkan oleh pemustaka, sehingga pustakawan dituntut untuk bisa melayani pemustaka sebaik mungkin. Seorang pustakawan harus bersikap ramah kepada setiap pemustaka, dengan cara menyambut dengan ramah, menawarkan bantuan kepada pemustaka, menjelaskan dan memberi arahan kepada pemustaka yang membutuhkan bantuan, dan lain sebagainya.

Selain sikap tersebut, penampilan pustakawan juga penting untuk diperhatikan seperti cara berpakaian, tingkah laku pustakawan, dan lain sebagainya. Untuk itu pustakawan yang baik harus bersikap penuh perhatian, membantu pemustaka dengan ikhlas, memiliki tenggang rasa, sopan dan dapat menghargai. Menurut Fransiska Rahayuning (2015: 12) ada berbagai karakter pemustaka yang perlu dipahami agar pustakawan dapat menghadapi dengan baik. Ada beberapa etika pustakawan dalam menghadapi berbagai karakter pemustaka, etika tersebut antara lain:

1. Pada karakter yang sombong

Perpustakaan masa kini adalah perpustakaan yang pelayanannya berorientasi pada pemustaka. Perpustakaan selain ahli dibidang mengelola informasi juga harus mahir dalam melayani pemustakanya. Di perpustakaan yang sejatinya melayani banyak pemustaka tentunya akan menemukan pemustaka yang bermacam-macam karakternya salah satunya pemustaka yang sombong tetapi kita harus menyapanya dengan ramah dan sopan. Jadi dalam hal ini etika pustakawan adalah memanggil pemustaka tersebut dan diarahkan agar memperhatikan

pustakawan, kemudian menghadapinya dengan tenang, sabar, berikan kesan bahwa pemustaka tersebut perlu dihormati serta berikan pujian yang nyata agar pemustaka tersebut senang.

2. Pada karakter yang banyak permintaan

Dalam mengamati perilaku pemustaka tentunya kita tidak akan menyamaratakan dengan yang lainnya. Perbedaan tersebut akan terlihat jelas dari bagaimana pemustaka berbicara atau bertindak. Oleh karena itu pustakawan harus dituntut untuk betul-betul memahami perilaku pemustaka. Ciri-ciri pemustaka yang banyak permintaan yaitu selalu tidak puas, iri, suka banyak bertanya atau bicara, suka membanding-bandingkan padahal tujuannya hanya iseng mengerjai saja.

Maka etika pustakawan menurut Fandy Tjiptono (2014: 25) adalah akan menanyakan kepada pemustaka apa permintaannya dengan ramah, sopan dan senyum, karena pustakawan harus bersikap yang baik kepada setiap pengunjung perpustakaan tidak boleh cuek, pustakawan akan tetap mengkoordinir semua permintaannya yang disesuaikan dengan peraturan yang berlaku. Pengakuan layanan prima dari pemustaka akan menimbulkan manfaat ganda bagi semua pihak yaitu pustakawan, pemakai maupun lembaga perpustakaan atau lembaga yang menaunginya. Semua pihak merasa diuntungkan dan menguntungkan.

3. Pada karakter yang banyak bicara

Pustakawan perlu mengetahui karakteristik pemustaka untuk memberikan layanan dalam menunjang aktivitasnya, sehingga pustakawan tidak keliru dalam memberikan layanan kepada setiap individu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pemustaka. Berbeda

karakter berbeda pula cara menghadapinya maka pustakawan harus bisa mengenali karakter pemustakanya dan mencoba untuk memahami suasana hatinya.

Pemustaka yang banyak bicara ini sangat aktif berbicara dengan gaya santai dan akrab. Mereka akan berbicara apa saja dan seakan terlalu berlebihan biasanya suka mencari perhatian, kurang peduli maka sebagai pustakawan etika yang digunakan adalah menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang ramah dan sopan dan banyak senyum, pujilah kehebatan bercerita, tawarkan bantuan dan segera alihkan perhatian kepada permintaannya.

4. Pada karakter yang pendiam

Pemustaka dengan karakter pendiam biasanya tidak atau enggan berbicara karena sedang memikirkan sesuatu dan memiliki rasa malu pada diri sendiri sehingga ia tidak memiliki kebenaran untuk menyatakan pendapat. Pemustaka yang seperti ini sebenarnya adalah pemustaka yang sulit untuk dipahami kemauannya ia cenderung memilih diam dan tidak bertanya meskipun dalam keadaan kebingungan. Maka etika pustakawan adalah pustakawan yang memulai dulu misalkan sebelum masuk ke perpustakaan menyapa dengan selamat pagi bertanya kepada pemustaka apa yang dibutuhkan dan apa keperluan datang ke perpustakaan.

5. Pada karakter yang tidak sabaran

Pemustaka dengan karakter tidak sabaran cenderung mudah terpancing emosi, mereka ingin semuanya berlangsung cepat tanpa berbelit belit. Kenali karakternya melalui cara bicaranya yang selalu ingin cepat, jelas, selau menggerakan badannya. Cara menghadapinya

adalah pustakawan tidak perlu panik dan terpancing tetapi tetap fokus memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh dan mengatakan kepadanya bahwa ia akan dibantu dengan sangat maksimal dan segera secara cepat dan efisien serta ucapkan terimakasih.

Penutup

Dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, pustakawan terlebih dahulu memahami karakter pemustaka yang berkunjung. Pelayanan yang diberikan pustakawan tegantung pada karakter yang ada pada pemustaka yang datang ke perpustakaan, berbeda karakter maka berbeda cara mensikapinya. Karakter yang paling sering dijumpai pustakawan adalah pemustaka yang sombong, banyak permintaan, banyak bicara, pendiam, dan tidak sabaran. Maka etika pustakawan dalam hal ini memberikan perhatian secara sungguh-sungguh, ramah melayani, tanggap dalam membantu kesulitan, memahami kebutuhan, dan memberikan bimbingan kepada pemustaka.

Daftar Pustaka

UU Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan

Fandy Tjiptono. (2014). *Manajemen Jasa.* Yogyaakarta: Penerbit Andi.

Fransiska Rahayuning. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lickona Thomas. (2021). *Membangun Komunitas Moral dalam Kelas: Seri Pendidikan Karakter.* Perpustakaan Nasional RI: Nusa Media

Muchlas Samami. (2012). *Konsep dan Model Pendidikan Karakter.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Poedjawijatna, I.R. (1972). *Etika.* Obor: Jakarta

Soepardan, Suryani dan Anwar Dadi Hadi. 2007. *Etika Kebidanan dan Hukum Kesehatan.* Jakarta : EGC.

Suwarno, Wiji, (2016). *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan.* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

ETIKA PUSTAKAWAN DALAM MENYEBARKAN INFORMASI ELEKTRONIK

Andi Santoso

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan institusi yang dibangun dengan tujuan memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian ataupun informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Seperti yang disebutkan pada UU RI tentang perpustakaan bahwa "Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka" (UU No 43, 2007). Akan tetapi di era ini masyarakat dalam mencari sebuah informasi lebih banyak melalui media elektronik. Oleh karena itu perpustakaan secara fisik sudah mulai ditinggalkan oleh pemustakanya terlebih lagi semenjak adanya wabah Covid-19 dengan segala aturan yang menyebabkan terbatasnya masyarakat dalam segala kegiatannya.

Selain itu di era ini kita tahu bahwa masyarakat dalam kesehariannya tidak terlepas dengan yang namanya benda elektronik entah itu untuk membantu pekerjaan sehari-hari, untuk telekomunikasi ataupun untuk mencari dan menyebarkan sebuah informasi.

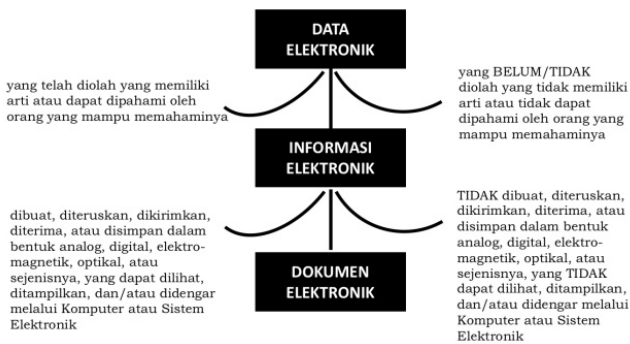
Tentu sebab hal ini para pustakawan diharapkan bisa memanfaatkan adanya dunia digital ini sebagai penyalur informasi. Hal ini juga menjadi penting supaya para pemustaka dapat lebih mudah menjangkau informasi yang dibutuhkan secara cepat. Akan tetapi dalam penyajian informasi elektronik tentunya pustakawan juga harus memperhatikan adanya aturan atau etika dalam menyebarkan sebuah informasi elektronik. Etika ini menjadi sangat penting dilakukan untuk memberikan informasi yang sesuai dan dapat dipercaya oleh para penerima informasi. Selain memberikan informasi yang dapat dipercaya diharapkan pustakawan dapat menjaga informasi yang menyangkut privasi seseorang. penulis mengangkat judul etika pustakawan dalam menyebarkan informasi elektronik bertujuan untuk menjelaskan mengenai pentingnya informasi elektronik bagi pustakawan dan etika atau aturan seperti apa yang perlu dimiliki pustakawan dalam menyebarkan informasi elektronik.

Pengertian Informasi Elektronik

Sebelum menjelaskan etika pustakawan dalam menyebarkan sebuah informasi elektronik, terlebih dahulu perlu di kemukakan bahwa informasi elektronik merupakan sekumpulan data yang disajikan dalam bentuk elektronik yang kemudian diolah dan dapat dipahami oleh orang yang bisa memahaminya. Seperti yang di sebutkan dalam UU ITE Nomor 19 tahun 2016 pasal 1 “Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk

tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic maill)*, telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya". Dalam hal ini dapat dipahami bahwa informasi elektronik tidak hanya terbatas pada teks saja akan tetapi segala bentuk informasi yang sajikan dalam bentuk elektronik dan dapat dipahami entah itu dalam bentuk gambar, video, audio dan lain sebagainya selama informasi itu dalam bentuk elektronik maka bisa disebut informasi elektronik.

Selain pada undang-undang yang tertera diatas, Shidarta (2018) menyebutkan bahwa "terdapat beberapa butir dalam Pasal 1 yang menjelaskan tentang beberapa terminologi, yaitu data elektronik, informasi elektronik, dan dokumen elektronik". Dalam hal ini Shidarta juga mengilustrasikan masing-masing terminologi itu dalam bentuk pohon *porphyrius*.



Gambar: ilustrasi data, informasi, dan dokumen elektronik dalam bentuk pohon *porphyrius*

Pada gambar ilustrasi diatas dapat dipahami bahwa dokumen elektronik adalah informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirmkan atau disimpan dalam bentuk digital dan dapat ditampilkan atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik. Sedangkan informasi elektronik merupakan data elektronik yang diolah dan memiliki arti atau dapat dipahami oleh seseorang yang mampu memahaminya.

Dalam menyebarkan sebuah informasi elektronik tentunya pustakawan harus memiliki aturan atau etika tertentu sehingga informasi yang disajikan tidak melanggar dan dapat diterima oleh Masyarakat. Etika menurut Kamus Bebasr Bahasa Indonesia adalah "Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak)". Etika ini merupakan perilaku berkomunikasi secara santun sehingga tidak merugikan orang lain, semisal menginformasikan sebuah data yang menyangkut pribadi seseorang tanpa melakukan persetujuan orang yang bersangkutan. Hal seperti ini bisa disebut melanggar hak privasi seseorang selain itu hal seperti ini disebutkan pada UU ITE nomor 11 tahun 2008 pasal 26 ayat 1 : "Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang- undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan". Selain itu menyebarkan informasi hoax atau informasi yang tidak sesuai faktanya merupakan pelanggaran dalam menyebarkan informasi elektronik. hal seperti ini disebutkan pada UU ITE nomor 11 tahun 2008 pasal 28 ayat 1 : "Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik".

Oleh karena itu pustakawan diharapkan menyebarkan informasi yang dapat dipercaya kebenarannya dan diharapkan pustakawan juga dapat menghidari adanya plagiasi.

Pentingnya Informasi Elektronik

Perpustakaan secara umum hadir untuk menjadi tempat yang dapat memberikan sebuah informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Akan tetapi di era digitalisasi saat ini masyarakat dalam mencari sebuah informasi lebih sering melaluai media elektronik. Oleh karena itu perpustakaan secara fisik sudah mulai ditinggalkan oleh pemustakanya terlebih lagi semenjak adanya wabah Covid-19 dengan segala aturan yang menyebabkan terbatasnya masyarakat dalam segala kegiatannya. Selain itu di era ini tentunya kita sudah tahu bahwa masyarakat dalam kesehariannya tidak terlepas dengan yang namanya benda elektronik entah itu untuk membantu pekerjaan sehari-hari, untuk telekomunikasi ataupun untuk mencari dan menyebarkan sebuah informasi. Oleh karena itu supaya pustakawan dapat lebih luas menjangkau para pengguna elektronik ini maka perlu melibatkan dirinya untuk memberikan informasi kepada pengguna dalam bentuk elektronik juga. Dalam menyajikan informasi elektronik ini pustakawan tidak hanya terbatas pada tulisan secara teks saja, pustakawan juga dapat memberikan sebuah informasi dengan bentuk gambar ataupun dengan bentuk video dan hal ini bukan hanya bisa disebarkan dengan menggunakan web perpustakaan saja akan tetapi pustakawan juga bisa memanfaatkan adanya media sosial.

dalam menyebarkan sebuah informasi elektronik pustakawan terlebih dahulu perlu memperhatikan informasi yang akan

disajikan. asal informasi sampai dalam bentuk apa informasi itu akan disebarkan kepada para penerima informasi. Sebelum menyebarkan sebuah informasi tentunya pustakawan terlebih dahulu perlu memperhatikan isi dari informasi itu. Apakah informasi yang disajikan jelas referensinya dan apakah informasi yang disajikan dapat dipercaya kebenarannya. selain itu perlu diperhatikan juga apakah dalam informasi yang disajikan menyangkut privasi seseorang yang seharusnya tidak disebar luaskan.

Negara Indonesia juga sudah memperhatikan adanya hal di atas dengan adanya Undang-undang. Secara khusus Undang-undang yang dimaksud yaitu UU Nomor 19 Tahun 2016 sebagai perubahan atas UU nomor 11 tahun 2oo8 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Tentunya dalam penyajian informasi seorang pustakawan ini tidak boleh melanggar aturan UU ITE yang ada di negara Indonesia. Selain itu informasi yang disajikan diharapkan informasi yang bisa memenuhi kebutuhan pendidikan ataupun penelitian atau segala macam informasi yang searah dengan tujuan perpustakaan itu sendiri.

Etika Pustakawan Dalam Menyebarkan Informasi

Untuk memenuhi penyebaran informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tidak melanggar adanya aturan perundang-undangan yang ada di indonesia tentunya perpustakaan sebagai penyedia informasi bagi pengguna perlu memiliki etika atau aturan tersendiri dalam menyebarkan sebuah informasi dalam bentuk elektronik, beberapa hal yang harus dilakukan antara lain :

a. Informasi Apa Yang Akan Disajikan

   Sebelum menyebarkan sebuah informasi maka pustakawan terlebih dahulu meilhat informasi apa yang akan disajikan, tentunya pustakawan perlu menyajikan sebuah informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

b. Memberikan Informasi Yang Dapat Dipercaya

   Dalam menyajikan sebuah informasi tentunya perlu di periksa kembali kebenaran informasi itu sehingga tidak terjadi adanya misinformasi.

c. Menjaga Informasi Mengenai Privasi Seseorang

   Dalam menyebarkan sebuah informasi yang berhubungan dengan privasi seseorang pustakawan perlu memberikan batasan-batasan apa saja yang boleh di sebarkan dan tidak boleh disebarkan.

d. Informasi Yang Menyangkut Probadi Seseorang Perlu Dilakukan Persetujuan

   Jika seorang pustakawan ingin menyebarkan sebuah informasi yang menyangkut pribadi seseorang maka perlu adanya persetujuan terlebih dahulu dari orang tersebut.

e. Informasi Yang Disajikan Sesuai Dengan Tujuan Atau Target Utama Perpustakaan

   Dalam memberikan sebuah informasi diharapkan pustakawan dapat menyelaraskan informasi yang disajikan dengan Visi Misi ataupun tujuan utama Perpustakaan.

f. Menghindari Plagiasi

Dalam menyajikan sebuah informasi tentunya pustakawan perlu kreatif dan aktif berfikir, perlu juga menampilkan sumber atau referensi utama dari informasi yang disajikan sehingga menghindari adanya plagiasi.

Penutup

Untuk mempermudah pustakawan dalam menyebarkan informasi diharapkan bisa memanfaatkan adanya dunia digital sebagai penyalur informasi. Selain itu hal ini juga dapat lebih mudah dan lebih cepat dijangkau oleh pemustaka. Akan tetapi dalam menyebarkan sebuah informasi pustakawan perlu memperhatikan etika dalam menyebarkannya. Semisal (1) memperhatikan informasi apa yang akan disajikam, (2) menyebarkan informasi yang dapat dipercaya, (3) menjaga informasi mengenai privasi seseorang, (4) perlu adanya persetujuan mengenai informasi yang menyangkut probadi seseorang (5) informasi sesuai dengan tujuan atau target utama perpustakaan, dan (6) menghindari adanya plagiasi.

Daftar Pustaka

KBBI. (2021). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: https://kbbi.web.id/etika, [Diakses Novermber 2021].

Shidarta. (2018) *Data, Informasi, Dan Dokumen Elektronik.* https://business-law.binus.ac.id/2018/10/24/data-informasi-dan-dokumen-elektronik/

Undang-undang Nomor 43 tahun 2007. Tentang Peprustakaan.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas Undang-undang nomor 11 tahun 2oo8 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

ETIKA PUSTAKAWAN DALAM PERSPEKTIF ISLAM

Pingki Rofiyanti Setianingsih

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Etika pustakawan dalam Perspektif Islam adalah sebuah aturan profesional yang secara tegas dan tertulis untuk menjadi pedoman bagi para pustakawan dalam menjalankan tugasnya, menuntun seseorang dalam berperilaku dan bertindak dalam setiap kegiatan sehari-hari. Mengajarkan dan menuntun manusia pada tingkah laku yang baik dan menjauhkan dari tingkah laku yang buruk sesuai dengan ajaran islam dan tidak bertentangan dengan al-Qur'an dan Hadits. Etika pada umumnya diidentikkan dengan moral *(moralitas)*. Meskipun sama terkait dengan baik-buruk tindakan manusia, etika dan moral memiliki perbedaan pengertian. Secara singkat, jika moral lebih cenderung pada pengertian "nilai baik dan buruk dari setiap perbuatan manusia, etika mempelajari tentang baik dan buruknya". Jadi bisa dikatakan, etika berfungsi sebagai teori dan perbuatan baik dan buruk *(ethics atau 'ilm al-akhlaq)* dan moral *(akhlaq)* adalah praktiknya. Sering pula yang dimaksud dengan

etika adalah semua perbuatan yang lahir atas dorongan jiwa berupa perbuatan baik maupun buruk. Etika pustakawan sendiri mengatur pustakawan dalam melaksanakan tugasnya pada diri sendiri, sesama pustawakan, pemustaka dan masyarakat.

Dari tema ini yang menarik adalah bagaimana kita menjalankan sebuah aturan dalam etika pustakawan yang didasari dengan aturan perilaku yang baik dan tidak menentang ajaran islam, sehingga mendapatkan *value* yang baik dan ketenangan hati dalam menjalankan tugas. Dengan begitu tema ini perlu diangkat untuk dapat diterapkan oleh para pustakawan, tidak hanya aturan pada umumnya tetapi juga secara religius. Selain *value* baik yang dirasakan oleh pustakawan, para pemustaka juga merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan, kerena perilaku pustakawan yang ramah, sabar dan adil ini. Disisi lain juga bertujuan untuk membentuk karakter pustakwan, mengawasi tingkah laku pustakawan, mencegah timbulnya konflik, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pustakawan dan perpustakaan. Dari uraian diatas penulis mengangkat judul: Etika Pustakawan dalam Perspektif Islam.

Etika dalam Islam

Secara *etimologi* etika artinya perbuatan, dan ada sangkut pautnya dengan kata-kata *Khuliq* (pencipta) dan *Makhluq* (yang diciptakan). Akan tetapi, ditemukan juga pengertian etika berasal dari kata jamak dalam Bahasa Arab *"Akhlaq"*. Kata *mufradnya* adalah *Khuluq* yang berarti: ciptaan, *sajiyyah:* perangai, *mur'iiah:* budi, *Thabi'in:* tabiat, dan *Adab:* adab (kesopanan). Dalam kata *akhlak* ini mencakup perilaku manusia sebagai makhluk, baik perilaku

seseorang dengan orang lain maupun dengan lingkungannya. Bagi *akhlak* standarnya terletak pada al-Qur'an dan Sunnah, sedangkan bagi etika standarnya pada pertimbangan akal pikiran.

Al-Qur'an sebagai landasan utama etika dalam islam, karena al-Qur'an menjadikan pedoman bagi manusia untuk mencapai hakikat manusia yang tinggi dan al-Qur'an bersifat rasionalis karena semua pesan yang ada dalam al-Qur'an mengajarkan manusia kepada kebaikan, saling menghormati, bekerja keras dan lainnya.

Etika Pustakawan dalam Islam

1. Sikap Dasar Pustakawan

Menurut iSuwarno i(2016) isubstansi isikap idasar ipustakawan iyang itertera idalam ikode ietik ipustakawan ipasal i3 iyang itelah iditetapkan IPI, imenyatakan: iTidak imenyalahgunakan iposisinya idengan imengambil ikeuntungan ikecuali iatas ijasa iprofesi. iKode ietik ipustakawaniIndonesia imenghendaki ipustakawan iberlaku ijujur, ibersih, idan imenghindarkan idiri idari isegala ibentuk ipenyelewengan idan ipenyalahgunakan ikekuasaan, ibaik iuntuk ikepentingan ipribadi imaupun igolongan, idan ijuga iagar ifasilitas iyang itersedia idi iperpustakaan idapat idimanfaatkan iseoptimal imungkin.

Dalam ial-Qur'an isurat ial-Ahzab: i70-71: *i"Hai iorang-orang iyang iberiman, ibertakwalah ikamu ikepada iAllah idan ikatakanlah iperkataan iyang ibenar. iNiscaya iAllah imemperbaiki ibagimu iamalan-amalanmu idan imengampuni ibagimu idosa-dosamu. iDan ibarangsiapa imentaati iAllah idan iRasul-Nya, imaka isesungguhnya iia itelah imendapat ikemenangan iyang ibesar."*

Selain iitu ijuga iterdapat idalam ihadits iNabi i"Sesungguhnya ikejujuran iakan imembimbing ike isurga, isesungguhnya ijika iseorang iyang isenantiasa iberlaku ijujur ihingga iia iakan idicatat isebagai iorang iyang ijujur, idan isesungguhnya ikedustaan iitu iakan imengantarkan ipada ikejahatan, idan isesungguhnya ikejahatan iitu iakan menggiring ike ineraka. iDan isesungguhnyan ijika iseseorang iyang iselalu iberdusta isehingga iakan idicatat ibaginya isebagai iseorang ipendusta." i(HR. iBukhari idan iMuslim)

Dari iayat ial-Qur'an idan iHadist itersebut idapat idipahami ibahwa isikap idasar ipustakawan iadalah ijujur isehingga isemua iperbuatannya idapat idipertanggung ijawabkan idan itidak imelakukan iperbuatan idiluar iaturan. iKarena ikegiatan ikepustakawan itidak ihanya isekedar iperihal ijabatan iataupun ipangkat.

2. Hubungan Pustakawan dengan Pengguna

Menurut iSuwarno i(2016) idalam ihal iini imenyatakan ibahwa i"Pustakawan imenjunjung itinggi ihak iperorangan iatas iinformasi. iPustakawan imenyediakan iakses itak iterbatas, iadil itanpa ipandang iras, iagama, istatus isosial, iekonomi, ipolitik, idan gender ikecuali iditentukan ioleh iperaturan iperundang-undangan."iDapat idirtikan iseorang ipustakawan iharuslah iadil iterhadap isetiap ipengguna.

Seperti idalam isurat iAn-Nahl: i90: *"Sesungguhnya iAllah imenyuruh i(kamu) iberlaku iadil idan iberbuat ikebajikan, imemberi ikepada ikaum ikerabat, idan iAllah imelarang imelakukan iperbuatan ikeji, ikemungkaran, idan ipermusuhan. iDia imemberi ipengajaran ikepadamu iagar ikamu idapat imengambil ipelajaran."*

Berlaku iadil imerupakan ituntutan ibagi ipustakawan iuntuk idapat imelayani ipemustaka idengan isebaik-baiknya, itidak imemandang iapapun ipada idiri iseorang. iSelain iitu iberlaku iadil ijuga iperbuatan imulia isehingga itidak imenimbulkan ikecemburuan iantar ipengguna.

3. Hubungan Antar-Pustakawan

Sarwono i(2016) iPustakawan iberusaha imencapai ikeunggulan idalam iprofesinya idengan icara imemelihara idan imengembangkan ipengetahuan idan iketerampilan.

Dalam isurat iAl-Mujadilah: i11*:i"Allah iakan imengangkat i(derajat) iorang-orang iyang iberiman idan iberilmu idi iantaramu ibeberapa iderajat. iDan iAllah iMaha iTeliti iterhadap iapa iyang ikamu ikerjakan."*

Hal iini idapat idiartikan idengan ibekerja isama iantar ipustakawan, ipustakawan iberusaha iberbagi iilmu ipengetahuan idan ipengalaman iuntuk imaju ibersama, iberusaha imengembangkan ipengetahuan, iketerampilan iyang itelah idimilikinya idan itidak imenjatuhkan isatu isama ilain. iAntar ipustakawan ijuga iperlu idipupuk ijiwa ikesejawatan. iDengan iadanya ikesejawatan iyang iharmonis isesama iprofesi iakan idiperoleh ikekuatan idan isaling imembantu ikesulitan imasing-masing.

4. Hubungan Pustakawan dengan Perpustakaan

Kode ietik ipustakawan iini idiatur idalam ipasal i6, imenurut iSarwono i(2016) iPustakawan iikut iaktif idalam iperumusan ikebijakan imenyangkut ikegiatan ijasa ipustakawan. iPerpustakaan iadalah itempat ibekerja iseorang ipustakawan, imaju itidaknya

iperpustakaan ibergantung ikepada ikompetensi ipustakawan idalam ibekerja idan imerealisasikan iprogram-programnya.

> *"Maka idisebabkan irahmat idari iAllah ilah ikamu iberlaku ilemah ilembut iterhadap imereka, isekiranya ikamu ibersikap ikeras ilagi iberhati ikasar, itentulah imereka iitu imenjauhkan idiri imereka idari ikamu. iOleh ikarena iitu, imaafkanlah imereka, imohonkan iampunan ibuat imereka, idan ibermusyawarahlah ikamu isekalian idalam iberbagai imasalah. iKemudian iapabila ikamu itelah imembulatkan itekad, imaka ibertawakallah ikepada iAllah. iSesungguhnya iAllah imenyukai iorang-orang iyang ibertawakkal ikepada-Nya." i(Q.S ial-Imron: i159).*

Sesuai idengan iayat ial-Qur'an idi iatas imengenai imusyawarah, ipustakawan iyang iaktif idalam iperumusan ikebijakan imaka idiperlukan imusyawarah iuntuk idapat imencapai itujuan ibersama idengan imenyampaikan ipendapat imasing-masing idan imerealisasikan iusulan iatau imasukan idari ipara ipustakawan isehingga idapat imemajukan idan imengembangkan iperpustakaan idengan iprogram i– iprogram imereka. iKarena iseorang ipustakawan itidak ihanya iberdiam idiri imengikuti iaturan iyang iada, itapi ijuga imengusulkan iide idan ipendapat imereka iterkait ipengembangan iperpustakaan.

5. Hubungan Pustakawan dengan Organisasi Profesi

Menurut iSuwarno i(2016) iterkait ietika iini iyaitu iMengikuti ikegiatan iorganisasi isesuai ikemampuan idengan ipenuh irasa itanggung ijawab. iIPI imerupakan iorganisasi iyang imenjadi ipenggerak ikegiatan ipustakawan idi iIndonesia. iSebagai iorgaisasi, iIPI imempunyai iprogram ikegiatan iyang imelibatkan ianggotanya. iKode ietik imenganjurkan ipustakawan iuntuk iaktif imengikuti

ikegiatan-kegiatan itersebut isesuai idengan ikemampuan idan ipenuh irasa itanggung ijawab.

> *"Dan ijanganlah ikamu imengikuti isesuatu iyang itidak ikamu iketahui. iKarena ipendengaran, ipenglihatan idan ihati inurani, isemua iitu iakan idiminta ipertanggung ijawabannya." i(Al-Isra: i36)*

Sebuah iorganisasi iyang iberkembang iatau imati iitu itergantung ipada ianggotanya idalam iberkontribusi. iKumpulan iorang idalam ibidang itertentu iitu idapat ibergerak idengan ilancar iapabila ididukung ioleh ipara ianggota isecara imoral imaupun imaterial. iSelain iitu, ibagaimana iia ijuga idapat ibertanggung ijawab iatas itindakannya idalam imelaksanakan ikegiatan iyang iada idan imenjalankan isesuai ikemampuannya. iSesuai idengan iayat idi iatas idan ikode ietiknya, iterkait itanggung ijawab iseseorang iatas itindakannya idan iAllah ijuga itidak iakan imemberi ikesusahan iterhadap ihambanya isesuai idengan ikemampuannya.

6. Hubungan Pustakawan dengan Masyarakat

Menurut Suwarnoi(2016) Pustakawan iberupaya imemberikan isumbangan idalam ipengembangan ikebudayaan idi imasyarakat. iKewajiban iini imengisyaratkan iagar ipustakawan imemberikan inilai itambah ibagi ikebudayaan idi imasyarakat.

> *"Barangsiapa iyang imengerjakan iamal ishaleh, ibaik ilaki-laki imaupun iperempuan idalam ikeadaan iberiman, imaka isesungguhnya iakan ikami iberikan ikepadanya ikehidupan iyang ibaik idan isesungguhnya ikami iberikan ibalasan ikepada imereka idengan ipahala iyang ilebih ibaik idari iapa iyang itelah imereka ikerjakan." i(Q.S. ian-Nahl: i97).*

Amal ishaleh imerupakan ikegiatan iyang idilakukan isesuai idengan isyariat iislam idan idapat ibermanfaat ibagi iorang ilain. iDalam ihal iini ipustakawan isebagai iorang iyang iberilmu idan isebagai ianggota imasyarakat idapat imembantu imasyarakat iuntuk imeningkatkan ikualitas ihidupnya idengan imengadakan ikegiatan iyang ibermanfaat idan imenjadi isebuah ikebiasaan ibaru idi imasyarakat. iPustakawan imelakukan ikegitan itersebut isemata-mata ihanya ikarna iingin imenolong idan imeningkatkan ikualitas imasyarakat. iBukan ikarena iiming-iming ijabatan iatau iimbalan imateri isemata.

Penutup

Etika ipustakawan iadalah isebuah iaturan iprofessional iyang isecara itegas idan itertulis iuntuk imenjadi ipedoman ibagi ipara ipustakawan idalam imenjalankan itugasnya. iDilihat idari iperspektif iIslam, ietika ipustakawan itidak ibertentangan idengan iajaran-ajaran iIslam. iBahkan idalam iaturannya ididukung ioleh iajaran-ajaran iIslam iseperti ihubungan ipustakawan idengan ipustakawan, ihubungan ipustakawan idengan iprofesi, ihubungan ipustakawan idengan ipustakawan, ihubungan ipustakawan idengan imasyarakat, idan ilainnya.

Pustakawan isebagai iprofesional iharus imemahami, imengamalkan, idan imengembangan ietika ipustakawan. iAturan iini iada iuntuk imengembangkan iprofesi imereka idan imelindungi ikegiatan-kegiatan ikepustakawanan.

Daftar iPustaka

Alfan, Muhammad. (2011). *iFilsafat iEtika iIslam*. iBandung: iPustaka iSetia. Al iQuran idan iTerjemahnya ispecial ifor iwomen. i2009. iBandung: Sygma iExamedia Arkanleema.

Hajar, iIbnu iAl-Asqalani. *iFathul iBari* ino. i6094. iMesir.

Suwarno, iWiji. i(2016). *iIlmu iPerpustakaan i& iKode iEtik iPustakawan*. Yogyakarta: Arruz Media

IMPLEMENTASI KODE ETIK PUSTAKAWAN GUNA MENINGKATKAN PROFESIONALISME PUSTAKAWAN

Almas Inti Kiasati

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan sebuah pusat informasi yang menyediakan berbagai macam koleksi sebagai kebutuhan dalam menyediakan beberapa fasilitas menyajikan layanan yang secara efektif dan efisien yang dilakukan oleh pustakawan. Informasi jenis tersebut merupakan bentuk media bagi pustakawan dalam melakukan peranannya sebagai fasilitator pendamping pendidik, atau sebagai mediator informasi terhadap masyarakat.

Profesi pustakawan memang belum begitu terkenal seperti profesi dokter. Namun profesi pustakawan juga termasuk salah satu profesi terhormat karena keberadaannya menjamin daur hidup informasi. Apalagi di era informasi yang melejit seperti sekarang ini, eksistensi dari pustakawan sangat dibutuhkan, karena selain menjamin daur hidup informasi, pustakawan juga dapat menjadi mentor agar

penggunanya menemukan informasi yang benar sesuai dengan kebutuhannya. Sebagai sebuah profesi, pustakawan membutuhkan pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman dibidang perpustakaan dokumentasi dan informasi (Pusdokinfo) yang diperoleh melalui pendidikan secara formal dan non formal. Selain itu pustakawan juga memerlukan naungan dari organisasi profesi, sebagai sarana jejaring guna meningkatkan kompetensi serta profesionalitasnya.

Pustakawan sebagai sebuah profesi tentunya memiliki kode etik yang harus selalu dipatuhi. Pengertian kode etik menurut Sulistyo Basuki (Basuki, 2011) adalah sistem norma, nilai dan aturan profesional tertulis yang secara tegas menyarankan apa yang benar dan baik, bagi profesional. Adapun tujuan dari dibuatnya kode etik adalah untuk menjaga martabat dan moral profesi; memelihara hubungan anggota profesi; meningkatkan pengabdian kepada masyarakat; meningkatkan mutu profesi dan melindungi masyarakat pemakai jasa profesi. Ikatan Pustakawan Indonesia (Pengurus Pusat Ikatan Pustakawan Indonesia, 2019) sebagai organisasi profesi pustakawan memiliki kode etik pustakawan yang diatur pada Bab III pasal 3 yang terdiri atas 5 point kode etik yang mengatur hubungan antara pustakawan dengan negara, hubungan dengan pemustakanya, hubungan dengan rekan sejawat, profesionalisme pustakawan dan potensi kepentingan dalam menjalankan profesi pustakawan serta sanksi terhadap pelanggaran kode etik. Kode etik merupakan manifestasi identitas suatu profesi yang mengikat kepada para anggota yang tergabung dalam organisasi profesi yang bereguna untuk meningkatkan ke profesionalitasan profesi pustakawan.

Kode Etik Pustakawan

Kode etik merupakan seperangkat nilai dalam hal berpikir dan bertindak yang tertulis dan digunakan sebagai pedoman bagi anggota profesi untuk menunjang tercapainya tujuan organisasi profesi tersebut. Pelanggaran kode etik akan berakibat pada turunnya kepercayaan masyarakat terhadap profesionalitas dari organisasi profesi tersebut. Salah satu kode etik yang digunakan oleh pustakawan dan pekerja informasi secara internasional dikeluarkan oleh *International Federation Of Library Association* (IFLA). Kode etik dari IFLA ini memuat enam aspek yaitu : akses informasi; tanggung jawab terhadap individu dan masyarakat; kerahasiaan dan transparansi; keterbukaan informasi dan hak cipta; Integritas, kenetralan dan ketrampilan profesional serta hubungan rekan kerja. Adapun lahirnya kode etik pustakawan Indonesia adalah melalui konggres IPI. Kode etik pustakawan merupakan bagian dari anggaran dasar dan anggaran rumah tangga IPI sejak tahun 1993 dan di perbaharui pada konggres IPI ke IX di Malang, jawa Timur dan disempurnakan kembali pada 15 November 2006 di Denpasar, Bali.

Kode etik pustakawan mengatur hubungan pustakawan dengan lima komponen yaitu hubungan pustakawan dengan pemerintah; pemustaka/pengguna perpustakaan; teman sejawat; profesinya dan masyarakat. Adapun tujuan dari kode etik pustakawan adalah : membina dan membentuk karakter pustakawan; sarana kontrol sosial perilaku pustakawan; menghindari konflik antara sesama pustakawan maupun dengan masyarakat; dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap perpustakaan dan mengangkat citra pustakawan.

Dalam AD/ART Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) terdapat 8 asta etika pustakawan Indonesia, diantaranya yaitu:

1. Melaksanakan tugas sesuai dengan harapan pemustaka.

   Seorang pustakawan hendaknya melaksanakan tugasnya sesuai dengan harapan dari pemustakanya, seperti memberikan pelayanan yang prima. Dalam upaya melaksanakan tugas tersebut perlu untuk mengetahui kebutuhan dari penggunanya agar dapat memberikan rasa nyaman kepada para pemustaka, pustakawan tentunya berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam kode etik seorang pustakawan dengan berbagai harapan agar masyarakat dapat menggunakan perpustakaan dengan nyaman.

2. Meningkatkan keunggulan kompetensi setinggi-tingginya.

   Upaya dalam peningkatan keunggulan kompetensi dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya ialah mengikuti seminar-seminar maupun pelatihan yang biasanya diadakan oleh organsisasi profesi yaitu IPI. Dengan meningkatkan kompetensinya maka seorang pustakawan tentunya akan berkembang, apalagi dengan menerapkan kinerja yang baik maka akan adanya sebuah keunggulan dari perpustakaan.

3. Membedakan antara pandangan pribadi dan tugas profesi.

   Seorang pustakawan hendaknya dapat memisahkan antara urusan pribadunya dengan urusan profesinya atau disini ialah profesi pustakawan. Ketika bekerja, seorang pustakawan hendaknya mengesampingkan urusan-urusan pribadinya dan fokus dalam pekerjaannya saja, yaitu dalam melayani kebutuhan dari pemustakanya.

4. Menjamin tindakan dan keputusannya berdasarkan profesionalisme.

   Adapun sebuah keputusan yang harus dipertimbangkan dalam sikap profesionalisme. Sikap tersebut perlu mengambil sebuah keputusan agar para pustakawan dapat menjaminkan keputusannya. Keputusan yang diambil oleh pustakwakan hendaknya harus mempertimbangkan kepentingan penggunanya, bukan kepentingan pribadinya.

5. Menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi dan menyediakan akses tak terbatas.

   Menjunjung tinggi atas hak perorangan yang dapat melayani informasi pemustaka, tentunya pustakawan harus dapat bersikap adil tanpa adanya memandang sebuah status atau jabatan tertentu. Pemustaka juga perlu dilayani dengan adil sehingga membuat merasakan nyaman dan senang , dengan sikap seperti itu seorang pustakawan akan memiliki kinerja yang profesional.

6. Melindungi hak privasi pemustaka dan tidak bertanggung jawab atas penggunaan informasi.

   Pustakawan harus dapat melindungi hak privasi pemustaka saat bekerja di sebuah layanan, kita juga harus menjaga berbagai macam rahasia apapun di perpustakaan. Tugas pustakwan untuk melindungi kerahasiaan data dari penggunanya, baik itu informasi yang dicari maupun data dari pengguna itu sendiri.

   Selain itu seorang pustakwan memiliki tugas untuk memberikan informasi-informasi yang diperlukan penggunanya selama informasi tersebut bukan ranah privasi dari pengguna lain, namun seorang pustakawan tidak memiliki tanggung jawab

atas penggunaan informasi tersebut, sehingga apabila ada penyalahgunaan informasi maka sudah bukan menjadi tanggung jawab dari seorang pustakawan.

7. Mengakui dan menghormati hak kekayaan intelektual.

   Sudah menjadi tugas pustakawan untuk menghormati dan mengakui hak kekayaan intelektual, sehingga sangat dilarang keras dalam melakukan tindak plagiasi, atau menyebarkan informasi dengan cara meng*copy* dari koleksi asli perpustakaan, tanpa seizin pemilik hak cipta.

8. Menjalin kerjasama dan saling menghargai teman sejawat.

   Bekerjasama dengan pustakawan lainnya tentunya merupakan sebuah kerjasama di dalam bidang jasa yang sama. Dalam mengembangkan kompetensi pustakawan tentunya seorang pustakawan perlu untuk menjalin kerjasama dengan pustakawan lainnya, yang saling menguntungkan satu sama lain. Sehingga bukan hanya mengembangkan diri sendiri saja tetapi juga sama-sama maju dan berkembang bersama.

Peningkatan Profesionalisme Pustakwan

Kinerja seorang pustakawan akan menentukan ke profesionalitasannya di mata masyarakat, kinerja tersebut tentunya harus berlandaskan pada kode etik atau peraturan yang berlaku. Profesionalisme dari seorang pustakawan dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan di perpustakaannya, yang dilandaskan dari keahilan, tanggung jawab, serta pengabdiannya. Hal tersebut dapat diperoleh dari pengalaman, pengetahuan, keterampilan, serta kesadaran pustakawan akan peran yang harus ia jalankan.

Saat ini penilaian masyarakat terhadap profesi pustakawan masih sangat rendah, karena itu diperlukan usaha intensif dan berkelanjutan dari perpustakaan juga pustakawan. Usaha tesebut dapat dilakukan salah satunya dengan meningkatkan *personal branding* / pencitraan diri. Dalam meningkatkan pencitraan diri ini, pustakawan harus menunjukan profesinya sebagai ahli informasi, yang memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, mampu menunjukan profesionalisme dihadapan masyarakat, sehingga akan membentuk citra diri yang positif dimata masyarakat penggunanya.

Merubah penilaian masyarakat atau meningkatkan citra dari pustakawan tidak dapat dilakukan dengan sekejap, tentunya membutuhkan waktu lama dan berkelanjutan, juga membutuhkan proses panjang. Proses tersebut dapat dilakukan dengan melakukan kegiatan inovatif, yang berbeda dari biasanya, baik internal maupun eksternal perpustakaan.

Kegiatan eksternal perpustakaan dapat dilakukan dengan membangun jejaring yang baik dengan pihak lain, baik dengan bekerjasama dengan perpustakaan lain, maupun turut ikut dalam kegiatan masyarakat disekitar perpustakaan. Ataupun dengan memberikan bantuan-bantuan kepada masyarakat dengan mengatas namakan profesi pustakawan.

Kegiatan internal yang dapat dilakukan ialah dengan meningkatkan pelayanan untuk penggunanya. Bisa juga dengan memberikan konsultasi gratis pada penggunanya baik itu dalam pencarian referensi pengguna maupun penggunaan *tools* perpustakaan. Selain itu bisa juga dengan mengadakan inovasi baru di perpustakaan, contohnya dengan membuka *bibliotherapy* bagi pengguna yang membutuhkan sesi therapi tersebut.

Selain itu pustakawan juga dapat membuka layanan jarak jauh, yang gunanya untuk menjangkau pemustaka potensial sehingga mereka dapat turut serta menggunakan perpustakaan walau dari jarak jauh. Dengan dilakukannya hal-hal tersebut tentunya akan semakin membangun citra yang positif bagi pustakawan dimata masyarakat.

Penutup

Menjadi pustakawan professional, pustakawan idaman adalah sebuah cita-cita mulia yang dapat diwujudkan dengan cara selalu semangat, aktif, kreatif dan inovatif. Dan tidak lupa untuk selalu mengacu pada kode etik pustakawan. Karena sebuah profesi dapat dinyatakan sebagai profesi yang profesional apabila anggotanya berpegang teguh pada kode etik yang berlaku dan tidak melanggar kode etik tersebut.

Daftar Pustaka

Antika, D., & Nelisa, M. (2019). Implementasi Kode Etik Pustakawan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tanah Datar. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, *8*(1), 125. https://doi.org/10.24036/107332-0934

Basuki, S. (2011). *Pengantar ilmu perpustakaan*. UNIVERSITAS TERBUKA.

Hervás, R. & Millares, P. (2004). No Title القوقعة. *CWL Publishing Enterprises, Inc., Madison*, *2004*, 352.

Mbonuong, R. (2013). Implementasitasi Kode Etik Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pelayanan

Pustakawan Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. *Ilmu Perpustakaan*, *II*(4), 11–13.

Muliadi, D. (2015). *Universitas Sumatera Utara 7*. 7–37.

Pengurus Pusat Ikatan Pustakawan Indonesia, I. (2019). Anggaran Dasar dan Anggaran RUmah Tangga serta Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia. *Anggaran Dasar Dan Anggaran Rumah Tangga Serta Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia*.

Putri, D. E. K. A. (2007). *Adln - perpustakaan universitas airlangga*. *43*, 1–27.

Salmin, T. (2018). *Implementasi kode etik profesi pustakawan dalam perspektif islam di perpustakaan uin sunan kalijaga yogyakarta*. 1–104.

DESAIN PERPUSTAKAAN POST MODERN DALAM AFILIASI KONSEP POST MODERN CONTEXTUALISM DAN POST MODERN HISTORICISM

Muhammad Lukman

Staf Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Pendahuluan

Perpustakaan modern yang sukses menarik minat pengunjung haruslah memiliki nilai jual, nyaman dan menyenangkan bagi pemakai perpustakaan. Perpustakaan konvensional atau perpustakaan dengan manajemen lama tentunya sudah tidak sesuai dengan zaman, karena pengembangan perpustakaan tidak hanya fokus sebagai tempat untuk mendapatkan ilmu, informasi dan pengetahuan tapi dengan bergesernya tren gaya hidup zaman sekarang membuat perpustakaan harus lebih menjadi tempat yang menyenangkan. Perpustakaan modern memang dituntut untuk bisa menyelaraskan dengan perkembangan desain modern yang tidak konvensional tapi dinamis sesuai dengan perkembangan kebutuhan tata ruang. Desain interior juga dituntut bisa dinamis terlebih untuk bisa membuat para pengunjung perpustakaan itu bisa

menikmati perpustakaan menjadi betah dan berlama-lama membaca buku didalamnya. Sebuah tren perpustakaan modern yang terus berkembang adalah membuka desain perpustakaan menjadi lebih cozy atau tanpa meninggalkan sifat modern, hal ini karena tuntutan pemakai yang lebih menikmati keadaan perpustakaan yang lebih dari biasanya, artinya perpustakaan dituntut bisa mengubah pola yang sebelumnya kaku dan kadang kurang fleksibel bagi pemakai menjadi lebih santai. Perpustakaan dengan desain yang modern harus memiliki desain yang lebih familiar dan bersahabat tanpa kekakuan dari desain gedung, interior, penataan ruang dan juga fasilitas penunjang untuk akses koleksi. Gedung bisa memilih arsitektur yang lebih terang, melalui desain warna cat atau wallpaper untuk mewujudkan perpustakaan yang nyaman walaupun anti mainstream dengan pemilihan warna yang lebih vulgar dan mencolok..

Perpustakaan perlu memastikan bahwa pemustakanya merasa nyaman, aman, senang, dan betah atau berlama-lama di perpustakaan. Selain itu perpustakaan harus bisa menjadi tempat beraktifitas secara efektif dan produktif sehingga timbul rasa ingin selalu berkunjung ke perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan sebaiknya dibuat dengan desain yang baik untuk memenuhi selera para pemakai yang cenderung semakin berkembang. Berdasarkan fenomena saat ini perpustakaan diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan tren masyarakat dan perkembangan jaman.

Desain Perpustakaan *Post Modern*

Model desain *Post Modern* yang memadukan didalamnya desain *Post Modern Contextualism* dan *Post Modern Historicism* banyak diminati karena sekarang muncul menjadi sebuah tren bangunan

rumah ataupun bangunan fasilitas publik baik resto, atau melebar ke ruang publik, hal ini juga menyentuh ke ranah ilmu pengetahuan, seperti desain rumah buku misalnya dengan perpaduan coffeshop yang didalamnya ada perpustaaan mini yang berisi buku dan ruang baca. Konsep memadukan desain interior yang lebih leluasa dengan Post Modern dengan sentuhan klasik yang mempertimbangkan aspek lingkungan dengan membuka lahan hijau sebagai keharusan mendukung didalamnya. Ketika perpaduan konsep ini menjamur dan cenderung melekat didalamnya terutama pemilihan desain dan tata ruang yang serba klasik dan memiliki karakter. Sifat Post Modern Historicism, seperti bangunan rumah limasan (rumah model jawa) contohnya yang didalamnya di desain sedemikian rupa menjadi rumah baca, rumah buku. Konsep ini juga didukung dengan aspek Post Modern Contextualism dimana lingkungan dengan lahan hijau tetap menyatu, lahan terbuka hijau akan lebih membuat suasana segar, banyak sirkulasi oksigen membuat para pembaca buku akan betah menikmati buku.

Konsep desain bangunan sekarang ternyata cenderung agak kembali ke ranah klasik rumah joglo dan dan rumah limasan menjadi bangunan contohnya yang seakan semakin menjamur. Jika konsep ini dikembangkan juga di perpustakaan lebih terkesan lebih berbeda karena kadang sisi interior dengan rak buku misalnya dengan aneka desain kayu yang serba etnis, seperti sekarang berkembang pesat furnitur lama berubah karena proses reproduksi ulang untuk ditempatkan menjadi bagian penting diruang perpustakaan, sebagai fasilitas penunjang koleksi. Modern untuk saat ini tidak melulu dengan arsitektur dan gaya desain yang mewah ataupun elegant, sentuhan klasik dan natural banyak diminati. Dari sini

model pengembangan desain model Post Modern yang memadukan didalamnya desain Post Modern Contextualism dan Post Modern Historicism ternyata akan menjadi sebuah hal yang penting dan jadi opsi desain, karena konsep penggabungan itu sangat sederhana tanpa memerlukan biaya yang banyak, namun perpaduan desain ini akan mewujudkan desain bangunan yang lebih kuat akan nilai budaya, lebih natural dan lebih klasik tentunya.

Pengertain desain arsitektur Post Modern adalah arsitektur yang berkembang setelah era arsitektur modern, aliran arsitektur ini memiliki konsep menolak menjadi sempurna dan selalu mengevaluasi kesalahan dari arsitektur modern sebelumnya. Istilah Post Modern bila diartikan secara bahasa terdiri atas 'Post' artinya sesudah dan 'Modern' yang artinya zaman modern. Dari sini maka pengertian Post Modern adalah sesudah masa modern, yaitu bisa era diatas tahun 1950,1960. Gaya arsitektur ini dikembangkan pada tahun sekitar tahun 1980, tokoh yang mengembangkan ide aliran ini adalah Carles Jencks sekitar tahun 1958. Carles Jencks memiliki argumen munculnya aliran Post Modern ini dalam bukunya yang berjudul: *The Failure of Modern Architecture*, Jencks memiliki alasan kuat kenapa arsitektur modern mengalami kegagalan diantaranya karena ada faktor kebosanan tampilan fisik dari arsitektur gaya modern ini, hilangnya identitas lokasi yang dijadikan tempat bangunan, selain itu faktor lain selain kritik terhadap gaya modern, Post Modern muncul karena antara lain faktor kehidupan yang sudah mengalami pergeseran ke area lokal seperti dari kota beralih ke desa, adanya inovasi penemuan teknologi yang semakin maju sehingga memudahkan manusia untuk menghasilkan produk untuk

memenuhi kebutuhan dirinya, serta kembalinya konsep tradisional yang telah banyak ditinggalkan.

Arsitektur gaya Post Modern, walaupun dalam kenyataannya memang acak dan kurang wajar bentuk arsitekturnya, akan tetapi lebih fleksibel ketika melihat corak motif didalamnya terutama jika mendapati bagian cekungan, lekuk-lekuknya, kuat memiliki struktur yang geometri, kurva dan juga garis yang tidak fungsional. Jika melihat arsitektur Post Modern ini yang memiliki sifat fleksibel maka akan terlihat bangunannya lebih dinamis. Disisi lain gaya Post Modern tidak menggunakan gaya struktural tapi banyak menggunakan perulangan yang penuh corak warna yang inovatif. Bentuk Arsitektur Post Modern memiliki kekuatan dari desain obyek yang memiliki ciri tentang hidup yang memiliki karakter karena pengunjung dan penikmat adalah para generasi muda yang menginginkan keadaan yang serba dinamis dalam karakternya. Selain itu banyak kekuatan estetika dalam pola perulangan, asimetris dan memiliki kebebasan. Post Modern juga mampu menyatu dengan lingkungan yang fleksibel. Post Modern juga memperlihatkan bentuk ruang yang mempunyai komposisi bangunan, yang kadang ada dua atau lebih ruang dapat digabung dan akan bertemu.

Aliran arsitektur Post Modern mempunyai ciri khas juga yaitu mampu memberikan ruang abstrak dan menghasilkan makna double, dan beraneka ragam. Hal ini karena desain Post Modern lebih melebarkan untuk banyak kenyamanan tanpa batasan. Jika ini diaplikasikan arsitektur dan desain ruang di perpustakaan akan lebih menghilangkan kekakuan yang timbul, karena dari awal arsitektur ini mengedepankan fleksibilitas dan dinamis dalam membentuk ruang. Kemudian sifat Post Modern adalah selalau menentang

dan mengkritisi arsitektur modern karena lebih mengedepankan kontradiksi, dan lebih universal dan banyak dalam mengubah sisi ruang. Jika melihat tokoh yang mencetuskan teori-teori akan gaya posmoderisme ini maka banyak sekali konsep dari meraka yang mengkaji hal ini, seperti tokoh gaya postmoderisme selain Charles Jenks ada tokoh lain misalnya Robert Venturi yang lebih menekankan pada konsep ideologi yaitu terwujudnya banyak hal yang bersifat plural dan banyak makna. Selain itu pemikiran Venturi juga memuat bahwa sifat aliran postmodernisme adalah kontradiksi yang beragam dan kompleks.

Dalam bukunya *The Language of Post-modern Architecture (1987*), Charles Jencks kembali menekankan bahwa arsitektur Post Modern memiliki pola dan prinsip berupa hybrid, double coding, kaya metafora, dapat menghargai keberagaman, bersifat schizophrenia, dan corak arsitektur yang lebih cenderung mencapai multivalensi. Selain itu posmodernisme selalu menghargai adanya jejak masa lalu atau sejarah yang didalamnya merupakan budaya yang berisi kumpulan tradisi tanpa menolak modernitas. Pandangan lain posmodernisme menurut Heinrich Klotz (1984) lebih pada kekuatan karakter didalamnya, baik lokal, fiksional,dan lebih kaya akan makna. Seperti contoh adanya sebuah gedung yang kaya akan plural, kaya akan sejarah, spontan dan kaya akan improvisasi yang bersifat relativ. Semua penuturan Klotz ini muncul karena bentuk kritikan tajam tentang prinsip modernisme, seperti sebuah bentuk fiksional arsitektur masa lalu yang kembali disajikan dalam bentuk yang telah diubah.

Jika nantinya desain arsitektur perpustakaan menggabungkan dua kekuatan yaitu arsitektur Post Modern Historicism yang kaya

akan elemen klasik dan arsitektur Post Modern Contextualism yang mengelola gaya bangunan yang lebih menata posisi bangunan untuk bisa memperhatikan lingkungan disekitarnya, maka konsep perpaduan desain arsitektur ini bisa menjadi sebuah alternatif bagi perpustakaan jika pilihan kembali ke konsep sentuhan klasik dan menata lingkungan hijau, artinya goal perpustakaan yang notabene awalnya tempat mendapatkan ilmu, pengetahun, informasi akan berubah menjadi tempat yang lebih berbeda karena afiliasi dua gaya tadi. Realnya akan mengubah perpustakaan menjadi tempat yang nyaman dan menyenangkan. Gaya arsitektur contextualism secara luas juga dikenal sebagai bentuk aliran urbanist, artinya bentuk arsitektur ini selalu menonjolkan desain arsitektur bangunan yang ramah dengan lingkungan. Ramah lingkungan karena menghadirkan kawasan hijau yang membantu sirkulasi oksigen semakin besar sehingga membuat ruang yang sehat dan segar. Dalam perjalanannya bila sebuah sejarah akan menghasilkan sebuah kenangan karena ada didalamnya elemen klasik maka gaya Post Modern juga lebih terbantu dengan menyatunya sebuah konsep desain gedung dan ruang yang bersahabat dengan lingkungannya, maka hal ini membuat manusia akan selalu menghormati lingkungan dan menjaganya, karena hubungan simbiosis mutualisme antara manusia dan lingkungan harus selaras dan harmoni terjaga sesuai kaidah kearifan lokal dalam konteks budayanya.

Penutup

Konsep Post Modern tidak hanya berupa bentuk bangunan, akan tetapi lebih ke kekuatan sifat dan makna yang ada dalam bangunan, serta hubungannya dengan alam dan lingkungan sekitarnya. Jika

Post Modern diadopsi dan terbukti benar telah menyatu dengan obyek desain maka masih perlu penggalian yang menyeluruh perihal tentang obyek desain dari sudut perbedaan dan kemungkinan keluar dari sifat, karakter dan lingkungan atau tidak dan tidak hanya melulu ke bentuk fisik semata.

Daftar Referensi

Ikhwanuddin. (2005). *Menggali Pemikiran Posmodernisme dalam Arsitektur*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hidayat, A. M., (2012). *Menggugat Modernisme: Mengenali Rentang Pemikiran Postmodernisme Jean Baudrillard*. Yogyakarta: Jalasutra.

Jencks, C., (1977). *The Language of Post-Modern Architecture*. London: Academy Editions.

PROFESI PUSTAKAWAN PADA ERA INFORMASI

Berti Atika Putri

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Profesi merupakan suatu pekerjaan yang pada umumnya dilakukan oleh sebagian orang yang didapatkan dari proses intelektual terlebih dahulu, dalam artian yaitu proses mengenyam pendidikan pada bidang yang akan menjadi profesi tersebut. Di perpustakaan sering kita jumpai dengan istilah pustakawan, pustakawan merupakan sebuah profesi khususnya di perpustakaan, istilah pustakawan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengelola perpustakaan. Pustakawan merupakan suatu profesi, dikarenakan pustakawan merupakan pekerjaan yang memerlukan pendidikan atau pelatihan serta keterampilan khusus dalam melaksanakan kegiatan kepustakawanan. Sebagai suatu profesi pustakawan harus selalu meningkatkan produktivitas dan kinerjanya untuk memberikan manfaat bagi yang membutuhkan, terutama bagi pemustaka yang memerlukan informasi baik informasi tersebut

bersifat khusus maupun informasi yang bersifat umum (Rulyah, 2018). Sedangkan menurut Pasal 1 ayat 8 UU No.43 Th.2007 tentang Perpustakaan, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (Mulyadi, 2011).

Pada era informasi yang kian berkembang pesat saat ini profesi pustakawan sangat dibutuhkan pada perpustakaan demi menunjang kemajuan dari perpustakaan itu sendiri. Era informasi sendiri disebut juga dengan zaman informasi (information age) yang merupakan periode atau masa kehidupan masyarakatnya menggantungkan hampir semua kehidupannya pada informasi (Januarisdi, 2010). Informasi tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sehari-hari setiap kegiatan akan menghasilkan sebuah informasi, maka dari itu jika dikaitkan dengan profesi pustakawan sangatlah berkaitan, karena sebuah informasi haruslah diproses terlebih dahulu, terutama pada perpustakaan, informasi yang beredar di era informasi ini perlu diolah terlebih dahulu agar dapat disampaikan dengan baik dan relevan kepada pengguna dari perpustakaan tersebut. Perkembangan dari informasi telah banyak mengubah berbagai sektor kehidupan masyarakat, termasuk dunia perpustakaan. Yang kenyataannya kita tidak mungkin lagi menghindar dari kemajuan berbagai sektor di era informasi. Oleh karena itu disinilah menariknya profesi pustakawan, yang jelas sangatlah diperlukan untuk pengelolaan informasi yang perkembangannya begitu cepat.

Profesi Pustakawan

Profesi berhubungan dengan pendidikan tinggi yang spesifik dan hanya dapat dicapai secara formal. Sebab hanya seorang yang memiliki pendidikan tinggi serta pengetahuan luaslah yang dapat memiliki keterampilan dan keahlian dalam memenuhi kebutuhan dari berbagai lapisan rakyat serta golongan. Pendidikan tinggi tersebut memiliki aneka macam-macam jurusan serta spesialisasinya. jadi keluarannya nanti ada banyak sekali macam prpofesi seperti pustakawan, dokter, akuntan, advokat, guru, serta lainnya. dengan demikian profesi merupakan kelompok pekerjaan yang spesifik melaksanakan aktivitas dengan keterampilan dan keahlian dengan pendidikan formal dan dominasi pengetahuan menggunakan ruang lingkup yang luas saat melakukan pekerjaan (Rulyah, 2018). Profesi juga dapat dikaitkan dengan ayat Al-Qur'an pada surat At-Taubah ayat 105 yang artinya: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan." Maka terkait dengan ayat tersebut bahwasanya bekerja sangatlah dianjurkan, apapun profesinya dan bidangnya seperti apa.

Menurut Pasal 1 ayat 8 UU No.43 Th.2007 tentang Perpustakaan, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (Mulyadi, 2011). Lalu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam (Setyorini, 2007), pengertian pustakawan adalah seseorang yang mengurus perpustakaan dan koleksinya memilih buku-bukunya, bahan-bahan buku dan dokumentasi

lainnya serta memberikan informasi dan pelayanan, peminjaman untuk memenuhi keperluan pemakainya. Sedangkan menurut (Soetminah, 1992), dalam bukunya Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan, memberikan pengertian kepustakawanan seperti yang diikrarkan oleh Ikatan Pustakawan Indonesia, adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwasanya profesi pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi melalui pendidikan yang bertugas mengurus perpustakaan dan koleksinya, baik itu koleksi cetak maupun non cetak, dengan tujuan memberikan informasi dan pelayanan bagi pengguna perpustakaan.

Dalam (Rulyah, 2018) bahwasanya sebagai suatu profesi pustakawan perlu memiliki sikap antara lain:

a. Berusaha untuk selalu mengembangkan diri dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan.
b. Dapat menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi informasi yang dapat menunjang tugas profesi.
c. Bereksperimen dan inovatif terutama dalam hal pengembangan layanan perpustakaan.
d. Pelayanan selalu berorientasi kepada masyarakat pengguna tanpa membedakan agama, ras, golongan, suku, jabatan, maupun politik.
e. Selalu menjaga kode etik pustakawan.

Selanjutnya tugas pokok pustakawan adalah kegiatan kepustakawanan yang wajib dilaksanakan oleh pejabat fungsional pustakawan dalam pengusulan penilaian angka kredit untuk kenaikan pangkat/jabatan setingkat lebih tinggi. Masing-masing tugas pokok diantaranya :

a) Pustakawan Tingkat Terampil
    1. Pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/sumber informasi.
    2. Pemasyarakatan perpusdokinfo

b) Pustakawan Tingkat Ahli
    1. Pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/sumber informasi.
    2. Pemasyarakatan perpusdokinfo.

Pengkajian pengembangan perpusdokinfo (Mulyadi, 2011).

Jadi dari tugas pokok pustakawan itu terdiri, dari tingkat terampil dan tingkat ahli yang mencakup pekerjaan masing-masing sesuai dengan kategori tugas pokoknya itu sendiri.

Era Informasi

Informasi merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan kita keberadaaan informasi sangat mendominasi saat ini, ditambah lagi sekarang sudah masuk era informasi sebagai wujud dari perkembangan informasi yang begitu cepat saat ini. Menurut (Januarisdi, 2010), Era informasi sendiri disebut juga dengan zaman informasi (information age) yang merupakan periode atau masa kehidupan masyarakatnya menggantungkan hampir

semua kehidupannya pada informasi. pada dasarnya, manusia adalah pencipta informasi yang menciptakan informasi dalam sistem otaknya sendiri. sehabis mendengar rangkaian suara, melihat rangkaian tulisan atau karakter mereka melakukan pengolahan dan pencernaan menggunakan pola Bila-maka (Jika-maka) dan seterusnya, mereka menciptakan, mengkreasikan dan melahirkan informasi baru. Informasi tadi bukan diperoleh yang berasal dari sumber di luar dirinya, akan tetapi di karang sendiri pada sistem kognisinya. Demikian kita dapat mengerti bahwa informasi artinya properti tak berbentuk yang hanya pernah ada dalam otak seseorang serta tidak keluar, yang keluar hanya simbol berupa bunyi atau suara, gambar (bergerak atau tidak), serta tulisan atau karakter serta sebagainya yang digunakan untuk mengkomunikasi informasi yang tercipta dalam otak seorang.

Informasi

Menurut (Setyorini, 2007), di era informasi, perpustakaan merupakan salah satu lembaga penyedia informasi. Apabila dikaitkan dengan adanya lembaga-lembaga yang bergerak dalam pengemasan informasi atau information broker, seharusnya pustakawan dapat mengambil peran di era informasi ini. peran tersebut antara lain bisnis informasi, penelusuran, pencarian artikel dan lain-lain, dan menjadi pesaing yang handal sebagai information broker. Untuk dapat mengambil peran di era informasi, ada berbagai rintangan atau tantangan yang mesti dihadapi oleh para pustakawan. Rintangan dan tantangan itu berupa kemajuan teknologi informasi tersebut.

Maka dari itu salah satu yang mempengaruhi era informasi adalah tentang penerapan teknologi informasi pada dunia

perpustakaan. Karena teknologi informasi harus diterapkan di perpustakaan, keberlangsungan informasi tidak akan terjadi dalam bentuk tradisional, atau hanya antara pustakawan dan pengguna, tetapi dengan memanfaatkan teknologi berbasis informasi, agar lebih mempermudah dan efisiensi pada pekerjaan, dan semua itu tidak dapat dihindari lagi karena melihat kemajuan zaman pada saat ini. Sangat memprihatinkan jika sebuah perpustakaan tidak memiliki akses jaringan teknologi informasi. Maka dari itu dengan berkembangnya zaman sekarang perpustakaan dan pustakawan haruslah dapat memanfaatkan berbagai fasilitas yang tersedia khususnya teknologi informasi agar pekerjaan dapat dilakukan dengan mudah, efisien, serta akan meningkatkan kepuasan akan informasi bagi pengguna perpustakaan. (Setyorini, 2007) juga mengemukakan, bahwasanya kemampuan menghadirkan informasi yang mencakup seluruh dunia tanpa batas ruang dan waktu, untuk itu pustakawan harus mampu membangun tim yaitu dengan berkolaborasi antara sesama profesi atau bahkan dengan profesi lainnya. Dengan begitu tantangan atau rintangan tersebut dapat diatasi apabila pustakawan memiliki budaya dan motivasi kerja yang tinggi, yang tumbuh dari hati nurani masing-masing pustakawan serta lingkungan kerja yang mendukung, kemauan beraktualisasi diri, dalam hubungannya dengan peningkatan profesionalnya sebagai pustakawan. Selain itu pustakawan masa kini harus aktif, dapat menyesuaikan diri dan harus peduli terhadap kebutuhan pencari informasi. Dengan kata lain, pustakawan harus menekankan pada kebutuhan pemakai (user oriented), tidak hanya sibuk dengan dunianya sendiri (technical oriented), seperti sibuk mengumpulkan kredit point.

Tantangan bagi Pustakawan dalam Era Informasi

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwasanya era informasi tidak terlepas akan perkembangan teknologi informasi dan kemajuan di dalam teknologi informasi serta komunikasi sudah mempengaruhi perkembangan perpustakaan demikian pula bagi pustakawan. Karena perpustakaan berkaitan dan tidak bisa lepas dari perputaran informasi, inilah tantangan bagi profesi pustakawan selaku pengelola informasi yang ada di perpustakaan agar dapat memposisikan diri dalam menghadapi perkembangan zaman khususnya kemajuan di era informasi. Dari fenomena perkembangan itu juga pustakawan dapat menjawab tantangan tersebut, agar pustakawan dapat mengikuti perkembangan. Lalu adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan perpustakaan semakin tinggi dan beraneka ragam. Dengan demikian pustakawan yang bertugas harus dipersiapkan. Dalam tulisan (Setyorini, 2007), pustakawan harus memiliki dan memperhatikan hal-hal yang prinsip yaitu:

a. Skills, kecakapan, trampil, kepandaian (memiliki kepandaian dalam bidang teknologi informasi)
b. Knowledge, pengetahuan (mempunyai wawasan yang luas)
c. Ability, kecakapan kemampuan (dapat memberikan pelayanan)
d. Kedewasaan psikologis, upaya mengangkat profesionalitas pustakawan yang berkaitan dengan era informasi.

Maka dapat diartikan seorang pustakawan haruslah memiliki beberapa keahlian, seperti diatas agar dapat menjadi intermedia antara informasi dan pengguna sebagai pengelola perpustakaan yang tidak lain sebuah profesi yang khususnya menangani kegiatan yang ada di perpustakaan.

Penutup

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwasanya di era informasi saat ini profesi pustakawan dituntut untuk serba bisa, dari segi skill, knowledge, ability, dan psikologis yang baik. Tidak hanya itu pustakawan harus dapat mengikuti perkembangan zaman terutama pada teknologi informasi yang akan digunakan di perpustakaan agar dapat menunjang pekerjaan dengan baik dan efisien. Adapun saran yang dapat diberikan ialah pustakawan haruslah meningkatkan keahlian terutama pada teknologi informasi, bisa dilakukan dengan mengadakan seminar, ataupun studi banding antara perpustakaan, agar perpustakaan dan juga pustakawannya dapat melakukan pekerjaan yang efisien serta dapat memuaskan kebutuhan dari pengguna perpustakaan itu sendiri.

Daftar Pustaka

Januarisdi. (2010). *Strategi Pengembangan Perpustakaan Era Informasi.* Padang, Sumatera Barat, Indonesia: Universitas Negeri Padang. Retrieved from http://repository.unp.ac.id/1306/1/JANUARISDI_18_10.pdf

Mulyadi. (2011). *Profesi Kepustakawanan : Bekal Calon Pustakawan Tingkat Ahli.* Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia: Rafah Press.

Rulyah, S. (2018). Profesi Pustakawan: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca, Vol. 34 (1) (2018) 029-038* , 31. Retrieved from https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jkdmm/article/view/JKDMMV34N1%2C029-038

Setyorini, E. (2007). Peran Pustakawan di Era Informasi. *Buletin Perpustakaan Universitas Airlangga, 2 (1). pp. 28-32. ISSN 977 2356 140594* , 29. Diambil kembali dari https://repository.unair.ac.id/58961/

Soetminah. (1992). *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan.* Yogyakarta: Kanisius.

TRANSFORMASI PUSTAKAWAN DALAM PELAYANAN REFERENSI DI ERA DIGITAL

Ari Suryadi

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dewasa ini telah demikian pesatnya sehingga memberi dampak yang sangat luas bagi kehidupan umat manusia. Berbagai sektor kehidupan meliputi ekonomi, bisnis, pertanian, perindustrian, perdagangan, bahkan pendidikan mengalami banyak perubahan karena diakibatkan oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Apa yang tidak pernah terbayangkan beberapa *decade* yang lampau, kini menjadi kenyataan dan menjadi bagian dari kehidupan kita sehari-hari. Perbedaan wilayah dan waktu tidak lagi menjadi hambatan untuk dapat saling berkomunikasi dan bertukar pengetahuan. Tidak bisa dinafikan bahwa pola dan gaya hidup manusia generasi yang hidup pada masa sekarang ini juga telah berubah. Informasi telah menjadi *the driving force* perubahan tersebut. Hampir tidak ada orang yang

hidup di zaman sekarang ini yang tidak membutuhkan informasi. Karena itulah setiap saat orang menggunakan berbagai macam perangkat teknologi untuk dapat mengakses informasi.

Pustakawan sebagai kajian/bidang yang· mendorong manusia untuk meningkatkan kualitas kehidupan mereka antara lain melalui sumber informasi yang dikelola oleh perpustakaan maupun pusat informasi dimanapun lokasinya. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT yang diturunkan pertama kali kepada Rasulullah SAW "Bacalah dengan (menyebut) Asma Tuhanmu yang Menciptakan. Dia telah· Menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Mulia. Yang Mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya" (Q.S. Al 'Alaq: 1-5). Ayat ini menegaskan kepada manusia untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dengan membaca dalam arti belajar, diskusi, survei, melakukan penelitian, maupun kajian-kajian. Membaca merupakan jendela ilmu pengetahuan. Maka mereka yang tidak membaca/akses informasi berarti buta.

Sejarah menunjukkan bahwa waktu dan teknologi telah melengkapi, bukannya menggantikan, cara lama melakukan berbagai hal. Banyaknya kecanggihan teknologi informasi sebagaimana yang digambarkan di atas disebabkan oleh berbagai upaya penemuan baru dalam bidang pendidikan, perdagangan, hiburan, komunikasi, penerbitan, dan perpustakaan seakan tidak pernah ada pelajaran pada masa lalu yang mengarahkan kepada lingkungan dan situasi baru ini. Orang akan mengadopsi teknolgi baru untuk memenuhi berbagai aktifitas kebutuhannya ketika teknologi menawarkan berbagai manfaat yang diharapkan terkait biaya waktu, uang dan upaya yang mereka anggap lebih masuk akal. Mereka akan beradaptasi dengan teknologi untuk memenuhi kebutuhan dan minatnya. Teknologi

yang tidak dianggap bermanfaat, yang tidak sesuai dengan perilaku dan aktifitas penggunanya, atau dianggap terlalu rumit, tidak akan digunakan. Dengan demikian teknologi akan gagal di pasaran. Oleh karenanya, sangatlah tidak bijaksana menganggap bahwa jika infrastruktur informasi global dibangun, maka orang pasti akan berdatangan (Retno Sayekti dan Mardianto:2019,19).

Tranformasi pustakawan adalah perubahan pustakawan mengenai posisi dan peranannya dalam meningkatkan nilai informasi dan sumber-sumbernya secara terus-menerus, proaktif, dan kreatif. Yaitu dari *Books management* (Hanya mengelola bahan pustaka untuk dapat digunakan kembali oleh pemustaka) menjadi *Knowledge management* (Mengelola pengetahuan dengan melalui pengelolaan informasi sebagai satu entitas dan aset untuk dapat ditemukan kembali dengan lebih mudah).

Era digital menuntut pustakawan menjadi profesi yang bersentuhan langsung dengan dunia digital, banyak hal baru yang terjadi dan harus dikuasai. Pada era digital ini, peran pustakawan saat tidak hanya sebagai penjaga perpustakaan tetapi harus dapat berperan sebagai *broker* informasi yang mampu mengidentifikasi, mengatur dan mengemas informasi untuk dapat diakses secara elektronik yang dapat berhubungan langsung dengan sumber informasi digital. Sebagai agen perubahan (konseptor aplikasi teknologi) harus memiliki kemampuan bekerjasama dengan tim IT (teknologi informasi) untuk dapat merancang dan mengevaluasi sistem yang akan memfasilitasi akses. Pustakawan masa kini harus mampu menjadi fasilitator yang dapat mempermudah akses jaringan, berperan sebagai pendidik yang diharapkan dapat melatih pemustaka jika kesulitan dalam penggunaan internet: alat, mesin pencari, *database online*, katalog,

jurnal elektronik, penggunaan instruksi berbasis *web* dan tutorial *online*. Selain itu juga harus mampu menjadi inovator yang dapat mengelola dan merancang layanan/produk baru perpustakaan yang mengacu pada pemustaka. Pustakawan harus mampu mengelola dan merancang halaman *web*, berperan sebagai manajer *database*, kolaborator, pembuat kebijakan yang dapat mengembangkan atau berpartisipasi dalam pengembangan kebijakan informasi untuk sebuah organisasi (Meri Susanti R:2018).

Pustakawan referensi sebagai *intermediary* antara koleksi perpustakaan dengan pengguna berasal dari kategori *immigrant*, yang merupakan entitas berbeda dengan komunitas pengguna. Perbedaan ini tidak terlepas dari konteks kultural, nilai sosial, strata pendidikan, dan level ekonomi. Transformasi pustakawan dalam pelayanan referensi di era digital antara pengguna dan pustakawan atas perubahan konsep pelayanan referensi ke digitalisasi berkaitan erat dengan berbagai hal tersebut.

Kenyataan bahwa Informasi tumbuh dengan kecepatan yang sangat tinggi setiap hari. Berbagai macam kebutuhan informasi, pustakawan perlu merubah peran yang lebih nyata dan ahli dengan berbagai macam pemustakaan media teknologi dalam pelayanan referensi perpustakaan. Peran profesional perpustakaan akademik telah berubah di era digital ini, oleh karena itu tidak dapat dihindari lagi bahwa pustakawan harus memperoleh keterampilan dalam mengembangkan dan menyebarluaskan sumber informasi elektronik khususnya secara lebih luas.

Dari penjabaran yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk membuat sebuah penelitian yang berjudul: Transformasi Pustakawan dalam Pelayanan Referensi di Era Digital.

Transformasi Pustakawan

Disini yang penulis maksud dari kata transformasi itu adalah perubahan peran dari pustakawan itu sendiri dari peran yang lama menjadi peran baru bagi pustakawan, misalnya yang dahulunya tidak berhubungan dengan dunia digital yang mana dahulu semuanya masih manual dan sekarang semuanya dilakukan dengan menggunakan IT (Teknologi informasi). Khususnya disini penulis membahasnya yang berhubungan dengan pelayanan referensi.

Karena layanan informasi berbasis teknologi telah banyak diimplementasikan oleh perpustakaan, maka pustakawan mempunyai peran baru. Perubahan itu sedang berlangsung, khususnya bagi perpustakaan yang telah mengimplementasikan perpustakaan digital. Kemajuan teknologi telah mendorong para pustakawan harus meningkatkan kemampuannya dalam bidang teknologi agar mereka dapat memenuhi tuntutan pengguna dan peran pustakawan akan semakin kompleks.

Para pustakawan yang bekerja di bagian pelayanan seperti pelayanan referensi, internet dan sebagainya. Juga menghadapi tuntutan dari pengguna untuk menyesuaikannya. Mereka masih tetap harus melakukan pekerjaan rutin seperti biasa, tetapi juga harus mampu memenuhi permintaan pengguna melalui internet. Para pengguna sering memerlukan pelayanan khusus, permintaan informasi melalui *e-mail*, telepon dan sebagainya. Semua ini memerlukan keahlian khusus untuk memenuhinya (Harmawan:2016).

Secara singkat dapat dikatakan bahwa perpustakaan sedang dihadapkan pada suatu kenyataan bahwa tuntutan pengguna akan informasi sudah luar biasa termasuk informasi secara elektronik.

Namun perpustakaan masih banyak mengalami kendala seperti terbatasnya dana, lambatnya perubahan sistem birokrasi dan sebagainya. Untuk itu jalan terbaik untuk mengatasi persoalan itu adalah dengan cara: pertama memanfaatkan dan mengembangkan pustakawan yang ada secara optimal untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi; kedua penambahan staf baru dengan cara seleksi yang ketat dan kriteria punya ijazah perpustakaan dan juga mempunyai pengetahuan teknologi informasi; ketiga mendorong para pimpinan perpustakaan untuk "melek" teknologi informasi dan juga mau menerapkannya di perpustakaan serta adanya perubahan manajemen.

Ada dua kompetensi yang harus dimiliki pustakawan masa kini, yaitu adalah sebagai berikut:

a. Yang pertama, kompetensi profesional yang meliputi pengetahuan khusus mengenai konten sumber daya informasi, termasuk pula kemampuan untuk mengevaluasi dan menyaringnya secara kritis, pengetahuan subjek khusus yang tepat, kemampuan mengembangkan dan mengelola layanan informasi yang tepat dan mudah di akses mampu menyediakan instruksi dan fasilitas, menentukan kebutuhan informasi, kemampuan penggunaaan teknologi informasi, kemampuan mengkomunikasikan pentingnya layanan informasi bagi kalangan manajemen, mengevaluasi hasil penggunaan informasi secara kontinyu.
b. Sedangkan kompetensi yang kedua adalah kompetensi personal seperti komitmen pelayanan prima, mencari tantangan dan melihat kesempatan baru, komunikasi efektif, kemampuan bekerjasama, jiwa kepemimpinan, mengetahui nilai dan jejaring

dan soilidaritas profesional, fleksibel menghadapi perubahan (Meri Susanti R:2018).

Dengan peraturan atau persyaratan tersebut bisa dikatakan seharusnya perpustakaan bukan lagi tempat atau lembaga pelengkap penderita, atau sekedar sarana pendukung tetapi adalah lembaga yang layak dikembangkan secara mandiri. Sebagai lembaga profesional dan mandiri layak dikelola atau diurus pegawai yang profesional yaitu "pustakawan". Sebagaimana dikehendaki dalam UU Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 menjelaskan bahwa "Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melelui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan pelayanan perpustakaan" (UU Perpustakaan:2007).

Dengan mencermati potensi dan peran pustakawan yang begitu besar dan banyak nampaknya pustakawan layak sebagai tokoh sentral, sehingga tidak keliru pemahaman tentang pustakawan sebagaimana dikehendaki dalam UU Perpustakaan, bahwa "Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan". Dari pemahaman tersebut berarti seorang pustakawan setidaknya memiliki kualifikasi akademik, kompetensi dan pada akhirnya memenuhi persyaratan untuk disertifikasi, memenuhi standar nasional perpustakaan.

Pelayanan Referensi

Layanan referens atau layanan rujukan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Melalui pengarahan dan rujukan petugas perpustakaan khususnya petugas referensi, pengguna akan memperoleh informasi yang melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan atau di tempat lain. Jadi petugas layanan referensi tidak hanya menyediakan bahan-bahan referensi di perpustkaan saja, tetapi juga harus memberikan jasa rujukan maupun pengarahan agar pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan di lain tempat (F Rahayuningsih:2007,103).

Dalam konteks pelayanan referensi virtual petugas harus mampu mengaplikasikan teknologi informasi dalam rangka menyediakan layanan referensi melalui layanan bergerak seluler atau *mobile reference service* ke semua pengguna dari jarak jauh *Reference and User Services Association* melalui keputusan konvensinya memberikan definisi dan ruang lingkup kerja layanan referensi. Definisi layanan referensi adalah kegiatan konsultasi informasi di mana staf pustakawan merekomendasikan, mengiterpretasikan, mengevaluasi, serta menggunakan sumber daya informasi untuk membantu pemustaka memenuhi kebutuhan informasinya. Sedangkan ruang lingkup pekerjaan layanan referensi mencakup transaksi referensi dan kegiatan lain yang melibatkan penciptaan dan pengelolaan sumber daya informasi meliputi pengembangan dan pemeliharaan koleksi referensi, sistem temu kembali informasi, *database, website*, mesin pencari, dan lain-lain, agar dapat dimanfaatkan secara mandiri oleh pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasinya, ruang linkup pekerjaan selanjutnya adalah kegiatan penilaian yang mencakup penilaian dan evaluasi kegiatan referensi, sumber daya, dan jasa/ layanan (Reference and User Services Association).

Jadi bisa dipahami bahwa *Digital Reference Services* (Pelayanan Referensi secara digital) adalah sebuah pelayanan pada perpustakaan yang dilakukan secara *online* (terpasang) dan transaksi referensinya dikomunikasikan dengan media *computer*. Hal ini dilakukan agar pelayanan referensi tidak saja terbatas pada waktu dan tempat tertentu. *User* dapat melakukan konsultasi melalui *email* dari rumah atau tempat kerja dan tempat lainnya. Disamping itu, pelayanan Referensi secara digital akan lebih cepat jika dibarengi dengan adanya kemampuan SDM (sumber daya manusia) dibidang Teknologi informasi. Bentuk-bentuk Pelayanan Referensi seperti, *1. Email 2. Webforms 3. Chat Using commercial applications 4. Chat using instant messaging.*

Penutup

Di sini dapat penulis ambil beberapa kesimpulan mengenai transformasi pustakawan dalam pelayanan referensi di era digital, yaitu adalah sebagai berikut:

Transformasi pustakawan itu maksudnya adalah perubahan dari pustakawan itu sendiri, baik dari etika, perilaku, maupun kegiatan-kegiatan yang selama ini masih menggunakan cara yang lama dan sekarang harus mengikuti di era digital ini yang mana sekarang semuanya serba menggunakan IT (Teknologi Informasi).

Pelayanan referensi (*Mobile References Service*), di sini juga harus mengikuti perkembangan teknologi informasi di era digital sekarang yang mana di kenal dengan sebutan Pelayanan Referensi Virtual, artinya pemustaka itu bisa menggunakan bentuk-bentuk pelayanan seperti *email, webforms, chat using commercial applications, and chat using instant messaging.*

Adapun penulis memberikan saran mengenai judul artikel ini sendiri, yaitu diharapkan dengan adanya bacaan mengenai transformasi pustakawan dalam pelayanan referensi ini dapat dijadikan dan digunakan buat untuk tambahan bahan, informasi, teori, ataupun bacaan untuk penelitian selanjutnya serta penulis menyadari betul dalam hal pembuatan penelitian ini masih banyak kekurangan dan kesalahan di sana sini sehingga penulis sangat mengharapakan kritikan dan saran dari pembaca supaya tulisan dalam penelitian ini dapat disempurnahkan kedepannya.

Daftra Pustaka

Al Quran dan Terjemahnya. (2005). Bandung: C.V. Diponegoro

Harmawan. (2016). *Peran Pustakawan dalam Era Digitalisasi Informasi*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Library. Diakses dari https://bit.ly/3kccqVj

Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Reference and User Services Association. *Definitions of Reference*. Diakses dari http://www.ala.org/rusa/resources/ guidelines/ definitionsreference

Sayekti, Retno dan Mardianto. (2019). *Perpustakaan Digital : Mengukur Penerimaan Inovasi Teknologi*. Medan: Perdana Publishing

Susanti, Meri R. (2018). *Transformasi Pustakawan dan Perpustakaan di Era Digital*. Bengkulu: Jurnal Al Maktabah Vol. 3, No. 1

UU RI Nomor 43 Tahun (2007) tentang *Perpustakaan*

KOMPETENSI PUSTAKAWAN MELALUI OTOMASI PERPUSTAKAAN BERBASIS SENAYAN LIBRARY MANAGEMENT SYSTEN (SLIMS)

Yusrin Karauna

Pustakawan Universitas Buddhi Dharma Tangerang

Pendahuluan

Informasi dewasa ini, ditandai dengan kebutuhan manusia yang beriringan dalam sebaran akan informasi yang sangat cepat, tepat dan akurat. Hal yang sama juga terjadi pada perpustakaan sebagai organisasi yang berkecimpung dalam dunia informasi, selalu dituntut untuk memenuhi kebutuhan informasi terhadap penggunanya. Sejalan dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan disebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.

Menurut Putu Laxman Pendit (2008:222), *Otomasi* perpustakaan adalah seperangkat aplikasi komputer untuk kegiatan perpustakaan

yang terutama bercirikan penggunaan pangkalan data ukuran besar dengan kandungan tekstual yang dominan dengan fasilitas utama dalam hal menyimpan, menemukan dan menyajikan informasi.

Salah satu sistem otomasi yang digunakan di perpustakaan adalah *Senayan Library Management System* (SLiMS). Perangkat tersebut dikembangkan oleh Pusat Informasi dan Humas Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia yang diluncurkan pada tahun 2007. SLiMS adalah perangkat lunak aplikasi yang dikembangkan untuk memenuhi segala kebutuhan *otomasi* perpustakaan, seperti kegiataan pengelolaan perpustakaan. Aplikasi SLiMS bersifat *web base* sehingga implementasinya menggunakan sistem *web server* dan *client*, ini sangat mungkin untuk diterapkan supaya dapat diakses secara *online* melaluijaringan *internet*. Selain itu SLiMS juga merupakan salah satu produk dari *open source software*.

Pustakawan sebagai pengelola perpustakaan untuk terus meningkatkan kinerja dan kompetensinya. Oleh karena itu, perpustakaan mampu menerapkan sistem *otomasi* di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pengguna saat ini. Sebab, setiap layanan sudah berbasis digital. Maka, peran serta pustakawan yang berkompeten atau kompetensi pustakawan sangat dibutuhkan. Dari beberapa kajian *literatur*, penulis merasa pentingnya mengetahui bagaimana kompetensi pustakawan melalui *otomasi* perpustakaan berbasis *Senayan Library Management System* (SLiMS) yang dimana dapat memberikan dampak positif dalam mengelolah dan mengembangkan perpustakaan**.**

Kompetensi pustakawan

Menurut Rahartri (2018), Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas/pekerjaan yang didasari atas pengetahuan, keterampilan dan sikap sesuai dengan unjuk kerja yang dipersyaratkan. Kompetensi merupakan salah satu faktor pencapaian kinerja secara optimal. Seorang pustakawan yang telah memiliki kompetensi dalam bidangnya selalu memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keahlian/keterampilan yang sesuai dengan jabatannya, sehingga dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan masa kini dan masa depan sekurang-kurangnya antara lain; kemampuan dalam penggunaaan *computer*, *basisdata*, peralatan teknologi informasi, teknologi jaringan dan internet (Mustafa, 2018). Hal ini, sejalan dengan firman Allah. Dalam surah Yunus ayat 101, yang artinya:

> *Katakanlah: "Perhatikanlah apa yang ada di langit dan di bumi. Tidaklah bermanfaat tanda kekuasaan Allah dan rasul-rasul yang memberi peringatan bagi orang-orang yang tidak beriman".*

Berkenaan dengan ayat di atas, Quraish Shihab menafsirkan bahwa Ayat ini. mendorong umat manusia untuk mengembangkan ilmu pengetahuan melalui kontemplasi, eksperimentasi dan pengamatan. Ayat ini juga mengajak untuk menggali pengetahuan yang berhubungan dengan alam raya beserta isinya. Sebab, alam raya yang diciptakan untuk kepentingan manusia ini, hanya dapat dieksplorasi melalui pengamatan indrawi.

Menurut Harmawan (2016), didalam artikelnya yang berjudul kompetensi pustakawan antara harapan dan kerisuan, Istilah kompetensi adalah kemampuan dalam melaksanakan atau melakukan

suatu pekerjaan yang dilandasi oleh keterampilan, pengetahuan dan di dukung oleh sikap kerja yang baik sesuai tuntutan pekerjaan. Kedua dasar pemikiran tersebut tentunya memiliki arti yang sepaham dengan maksud yang sama agar dapat menjadi landasan pustakawan dalam bekerja secara profesional. Harmawan menyebutkan bahwa kompetensi sendiri di bedakan menjadi dua tipe yaitu:

1. Tipe *soft competency*. Tipe ini berkaitan dengan kemampuan pustakawan didalam mengatur proses pekerjaan dan berinteraksi dengan orang lain. Dalam tipe ini dibutuhkan kemampuan dalam membangun komunikasi yang posistif agar mampu memimpin, mengemukakan pendapat, mengatasi permasalahan yang mungkin timbul (*problem solving*), dan kemampuan dalam membangun relasi atau *social network* serta kemampuan dalam membangun hubungan dalam berkolaborasi dengan pihak lain. Dalam tipe ini dapat disebut sebagai kemampuan *interpersonal relation*
2. Tipe *hard competency*. Dalam tipe ini berkaitan dengan kemampuan teknis dan fungsional pada pekerjaan pokok pustakawan sesuai bidang tugasnya di perpustakaan seperti kemampuan dasar dalam membuat klasifikasi, membuat katalog, *indeksing*, *entry* data, layanan sirkulasi, penelusuran informasi dan kecepatan dalam mengakses sumber-sumber informasi yang dibutuhkan pemustaka dan sebagainya. Pustakawan dapat mengembangkan diri dan menggali potensi yang dimiliki melalui berbagai cara. Agar kemampuan dalam menjalankan profesinya lebih terukur sesuai kompetensi yang dimiliki. Sehubungan dengan kompetensi dasar tersebut merujuk dari artikelnya Kismiyati (2008), bahwa seorang pustakawan agar dapat bekerja

secara efektif diharapkan meningkatkan kemampuan agar dapat bertahan terhadap perubahan dan perkembangan jaman.

Dalam "Etika Kepustakawanan" Hermawan dan Zen (2006) menyebutkan bahwa dari hasil diskusi Komisi II Rapat Koordinasi Pengembangan Jabatan Fungsional Pustakawan dengan Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota seluruh Indonesia yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Nasional RI, merumuskan bahwa "Kompetensi secara umum adalah kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan, sikap, nilai perilaku serta karakteristikpustakawan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan secara optimal". Dengan demikian kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan, dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tesebut.

Otomasi Perpustakaan

Menurut Salim (2000:124), otomasi (*automation*) merupakan teknik atau sistem menjalankan atau mengendalikan proses alat-alat serba *otomatis* dengan alat *elektronis* untuk mengurangi penggunaan tenaga manusia. Sedangkan, Adhe dan Mukhyadal (2014:148) mendefinisikan *otomasi* perpustakaan sebagai berikut:

"*Library automation means the application of computers and utilization of computer based product and services in the performance of different library operations and functions in provision of various services and production of output products".*

Berdasarkan definisi di atas perpustakaan *otomatisasi* berarti aplikasi komputer dan pemanfaatan produk berbasis komputer dan jasa dalam kinerja operasi perpustakaan yang berbeda dan berfungsi

dalam penyediaan berbagai layanan dan memproduksi keluaran produk. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem *otomasi* perpustakaan adalah kegiatan yang dilakukan di perpustakaan dalam pengelolaan informasi dengan memanfaatkan komputer sebagai penunjang kegiatan tersebut yang menggantikan tenaga manusia.

Sistem *otomasi* perpustakaan dibuat agar memudahkan pustakawan dan pemustaka dengan beberapa tujuan yang ingin dicapai. Menurut Sulistyo-Basuki (1998:2) tujuan sistem *otomasi* perpustakaan adalah sebagai berikut :

a. Memudahkan integrasi berbagai kegiatan perpustakaan.
b. Memudahkan kerjasama dan pembentukan jaringan perpustakaan.
c. Membantu menghindari duplikasi kegiatan di perpustakaan.
d. Menghilangkan pekerjaan yang bersifat mengulang.
e. Membantu perpustakaan dalam memperluas jasa perpustakaan maupun kerjasama antar perpustakaan.
f. Menimbulkan berbagai peluang untuk memasarkan jasa perpustakaan.
g. Meningkatkan efisiensi pekerjaan

Fungsi dari sistem otomasi perpustakaan menurut Supriyanto dan Muhsin (2008:35) antara lain :

a. Layanan Jarak Jauh
b. Akses yang Mudah
c. Murah
d. Pemeliharaan Koleksi Digital

Menurut Supriyanto dan Muhsin (2008:38) dalam menjalankan sistem layanan secara *otomasi*, mencakup beberapa bidang *otomasi* perpustakaan diantaranya:

a. Usulan Koleksi (Akuisisi)
b. Inventarisasi
c. Katalogisasi
d. Sirkulasi, *On reserve* dan *Interlibrary loan*

Senayan Library Management System (SLiMS)

Senayan, atau lengkapnya *Senayan Library Management System* (SLiMS), adalah perangkat lunak system manajemen perpustakaan *(library management system*) sumber terbuka yang dilisensikan di bawah GPL V3. Aplikasi *web* yang dikembakan oleh tim dari Pusat Informasi dan Humas Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia ini dibangun dengan menggunakan PHP, *basis data* MYSQL, dan pengontrol versi Git. (Mulyadi, 2016)

Senayan Library Management System (SLiMS) adalah perangkat lunak sistem automasi perpustakaan sumber terbuka (*open source*) berbasis dalam jaringan (*web*) yang pertama kali dibangun dan digunakan di Perpustakaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud). Saat ini SLiMS merupakan salah satu perangkat lunak manajemen perpustakaan yang paling banyak digunakan perpustakaan di Indonesia, bahkan telah digunakan di berbagai belahan dunia. (Kementerian Pendidikan dan Perpustakaan, 2018)

Menurut Effendi (2020), SLiMS adalah *open source software* (OSS) berbasis *web* yang diguanakn untuk memenuhi kebutuhan *automasi* perpustakaan sebagai *Libtech* (*library technology*) bagi

perpustakaan berskala kecil hingga besar. Dengan fitur lengkap dan terus dikembangakan, SLiMS dapat digunakan oleh perpustakaan di lingkungan jaringan lokal (LAN) maupun internet. SLiMS merupakan salah satu FOSS (*free open source software*) berbasis *web* yang dapat digunakan sebagai perangkat lunak untuk membangun *otomasi* perpustakaan.

Penutup

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa, kompetensi merupakan kemampuan yang harus dimiliki pustakawan dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya. Terutama kemampuan dalam *otomasi* perpustakaan berbasis *Senayan Library Management System* (SLiMS). Kompetensi tersebut sangat bermanfaat bagi pustakawan, agar memiliki bekal dalam menjalankan profesinya, mampu bekerja secara efektif dan efisien. Serta, dalam meningkatkan keterampilan mencari, mengumpulkan, mengintegrasikan dan menggunakan informasi berdasarkan situasi sosial tertentu atau disebut kompetensi informasi yang meliputi aspek-aspek keberaksaraan, informasi, literasi media atau literasi komputer dan literasi jaringan.

Daftar Pustaka

Adhe dan Mukhyadal. (2014). *Library Automation: Issues and Applications. Journal of Library and Information Science* vol. 01 issue 08, Nov – Dec 2014

Effendi, Erus (2020). *Pengayaan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Instiut*

Harmawan, (2016): *Kompetensi pustakawan antara Harapan dan kerisauan* https://library.uns.ac.id/kompetensipustakawan-antara-harapan-dankerisauan/

Hermawan S. Rachman & Zulfikar Zen. (2006). *Etika Kepustakawanan*: *Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto

Kementerian Pendidikan dan Perpustakaan. (2018) *Panduan Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Sistem Automasi Perpustakaan Senayan Library Management System (SLiMS).* Jakarta: Sekretariat Jenderal. http://repositori.kemdikbud.go.id/11453/

Mulyadi (2016). *Pengelolaan Perpustakaan Otomasi Perpustakaan Berbasis Senayan Library Management System (SLiMS)*. Jakarta: Rajawali Pers

Pendit, Putu Laxman. (2009). *Perpustakaan Digital: Kesinambungan dan Dinamika*. Jakarta:Citra Karyakarsa Mandiri

Rahartri (2018). Kompetensi pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi standar di kawasan PUSPITEK Serpong. *Jurnal Visi Pustaka: Jaringan Informasi AntarPerpustakaan 20(3), 230*

Salim, Peter. (2000). *Salim's Ninth collegiate English – Indonesian Dictionary*. Jakarta: Modern English Press

Sulistyo-Basuki. (1998). *Teknologi Informasi dan Pustakawan Indonesia*. Bandung: Makalah Seminar Ikatan Pustakawan Indonesia

Supriyanto, Wahyu dan Ahmad Muhsin. 2008. *Teknologi Informasi Kepustakaan: Strategi Perencanaan Perpustakaan Digital*. Yogyakarta : Kanisius

TazkiaDi Era Milenial: Studi Kasus Pada SLIMS. *Jurnal Visi Pustaka: Jaringan Informasi AntarPerpustakaan 22(1), 29*

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

PUSTAKAWAN : PELUANG DAN TANTANGAN DI ERA DIGITAL

Sarah Wulan Dari

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS), Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI), Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Era digital merupakan perkembangan kemajuan dari ilmu pengetahuan dari segi teknologi, informasi dan komunikasi yang tak pernah lepas dari perangkat komputer, gadget, handphone dan lain sebagainya. Perkembangan teknologi tersebut memberikan banyak sekali manfaat disegala aspek kehidupan manusia baik ekonomi, sosial, politik dan sektor lainnya.

Era digital seperti yang dirasakan sekarang ini sangat berhubungan erat dengan jaringan internet, perangkat digital, platform digital, dan media sosial. Tahun 2021 pengguna internet di Indonesia meningkat 11 % dari tahun sebelumnya yaitu dari 175,4 juta menjadi 202,6 juta pengguna. Namun, selain memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat internet juga memberikan dampak bagi sektor-sektor lainnya yang bersifat

konvensional yang tidak bisa mengupgrade diri untuk mengikuti perkembangan era digital, dan salah satunya adalah perpustakaan.

Perkembangan teknologi tentunya juga akan memberikan dampak yang cukup signifikan bagi profesi-profesi yang tentunya bisa digantikan oleh kecanggihan teknologi. Contohnya saja adalah profesi jasa tukang ketik yang sekarang sudah hampir tidak ada, karena masyarakat sudah menggunakan komputer pribadi dan banyak aplikasi yang bisa mempermudah proses pengetikan seperti aplikasi yang diterbitkan oleh *google.*

Melalui *gadget* pengguna bisa mengakses informasi apa saja dengan cepat dan kapan saja dan dimana saja. Tentunya kemudahan tersebut berdampak kepada minat kunjung masyarakat ke perpustakaan. Hal tersebut tentunya menjadi tantangan bagi pengelola perpustakaan baik kepala perpustakaan, pustakawan dan staff perpustakaan. Pengelola perpustakaan dituntut untuk berinovasi sekreatif mungkin untuk menarik perhatian masyarakat agar mau mengunjungi perpustakaan dan mampu bersaing dengan teknologi agar bisa mempertahankan eksistensi perpustakaan ditengah kecanggihan teknologi yang serba digital sekarang ini.

Era digital bukan saja menjadi tantangan bagi perpustakaan dan pustakawan, tetapi bisa menjadi peluang bagi perpustakaan dan pustakawan untuk mentransformasi diri dan merubah sterotip masyarakat tentang perpustakaan yang monoton menjadi lebih asik dan *comfy* untuk dikunjungi. Dengan demikian, tulisan ini akan membahas tentang tantangan dan peluang yang dihadapi pustakawan di era digital.

Hampir disetiap sektor profesi mengalami dampak dari perkembangan teknologi yang signifikan seperti sekarang ini.

Banyaknya profesi-profesi yang nyaris tergantikan oleh kecanggihan teknologi membuat kekhawatiran bagi profesi yang tidak mampu menyeimbangi dengan teknologi yang hadir ditengah masyarakat sehingga tergerus dan tergantikan oleh sistem yang lebih terstruktur dan hanya membutuhkan kemampuan untuk mengoperasikan sistem tersebut.

Tantangan Pustakawan di Era Digital

Seorang pustakawan harus bisa bertransformasi dan mampu mengupgrade diri untuk bisa mengikuti perkembangan informasi dan kecanggihan teknologi. Karena era digital menyuguhkan kemudahan akses internet yang bisa diakses dimana saja, kapan saja sepanjang tersambung dengan koneksi internet. Tak hanya pustakawan saja, tetapi perpustakaan yang memiliki peran sebagai penyedia informasi juga harus merubah diri menjadi perpustakaan berbasis digital agar bisa menyeimbangi perubahan yang terjadi dan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sebagai wujud dari pelayanan prima untuk pemustaka. Hal tersebut tentunya harus segera ditanggapi agar tidak tertinggal dan tetap eksis ditengah era digital seperti sekarang ini.

Perlunya investasi sejumlah biaya yang akan dikeluarkan oleh perpustakaan untuk membangun infrastuktur teknologi baik dari sistem perpustakaan, aplikasi pendukung, jaringan internet, sarana dan prasarana, *hardware* seperti komputer untuk menunjang pelayanan kepada pemustaka nantinya.

Kualitas sumber daya manusia yaitu pustakawan, tenaga/staff perpustakaan juga menjadi tolok ukur keberhasilan dari penerapan teknologi yang ada di perpustakaan tersebut. Pustakawan dan

tenaga/staff perpustakaan harus memiliki kompetensi dan mengerti bagaimana cara mengoperasikan sistem yang telah diaplikasikan. Pada sistem yang telah diterapkan, maka sebagian tugas pustakawan tentunya sudah dilakukan didalam sistem yang sudah ada. Dengan demikian, apabila pustakawan tidak mampu mengakrabkan diri dengan teknologi maka pustakawan tersebut akan tertinggal dan tergantikan dengan profesi lain yang mampu menjalankan sistem tersebut seperti profesi yang berasal dari jurusan ilmu kompurer, ilmu informatikan dan lain sebagainya. Hal tersebut merupakan tantangan yang harus ditaklukkan oleh diri pustakawan agar tetap eksis dan mampu bertahan. (Tawwaf, 2018)

Kecanggihan teknologi yang telah diterapkan membuat manajemen organisasi perpustakaan menjadi lebih sistematis dan perpustakaan sebagai wadah informasi menjadi lebih terkelola dengan baik. Pengadaan, inventarisasi, klasifikasi, pemberian kode *barcode,* nomor punggung bisa dilakukan secara langsung dengan menggunakan satu sistem perpustakaan.

E-book, e-magazine merupakan produk yang dilahirkan dari kecanggihan internet yang memanjakan pemustaka untuk membaca dirumah. Pemustaka hanya tinggal mendownload buku elektronik dan dengan mudahnya membaca buku tanpa harus datang ke perpustakaan, mencari buku di rak dan mengantri untuk meminjam buku. Tentunya hal tersebut adalah tantangan yang cukup menohok bagi pustakawan. Pengelola perpustakaan harus bisa berfikir dan berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pemustakapun bisa mengakses perpustakaan dari rumah.(Rulyah, 2018)

Ketika teknologi menjadi semakin canggih, apabila keberadaan pustakawan tergantikan oleh teknologi tersebut, seorang pustakawan haruslah tetap menjadikan teknologi itu sebagai media untuk menunjang pekerjaan yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas dan kompetensi diri pustakawan tersebut. Karena sejatinya, teknologi yang dibuat oleh manusia akan selalu memiliki kekurangan, dan menjadi tugas seorang pustakawanlah untuk melampaui peranan teknologi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka ketika hendak mencari informasi yang mereka butuhkan.

Peluang Pustakawan di Era Digital

Menjadi pustakawan bukanlah hal yang mudah apalagi bila disandingkan dengan profesi-profesi yang wujud eksistensinya sudah diakui di masyarakat seperti seorang tenaga medis, pengajar, aparat negara dan lain sebagainya. Tentu menjadi tantangan bagi diri pustakawan agar bisa diakui juga keberadaannya seperti profesi lainnya. Namun, tak hanya menjadi tantangan saja, tentu menjadi seorang pustakawan di era digital ini memiliki peluang yang bagus dan bisa bersinergi dengan profesi-profesi lainnya.

Kemudahan akses internet memang patut diacungi jempol. Pemustaka dengan mudah bisa mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat. Akan tetapi ledakan informasi yang tak terbatas membuat banyaknya informasi-informassi yang tidak berkualitas muncul dan tentunya tidak relevan dengan kebutuhan pemustaka. Hal tersebut tentunya akan menyulitkan pemustaka untuk memilah dan memilih informasi mana yang berkualitas dan sesuai dengan yang mereka inginkan.

Disinilah salah satu peluang bagi pustakawan karena kompetensi serta pembekalan pendidikan yang didapatkan pustakawan membuat pustakawan bisa menjadi tutor bagi pemustaka untuk memberikan edukasi kepada pemustaka. *User Education* atau pendidikan pengguna dilakukan oleh pustakawan kepada pemustaka agar pemustaka bisa memahami bagaimana cara mandapatkan informasi yang tepat guna. Pustakawan tentunya bsia menggunakan teknologi yaitu aplikasi *zoom, google meeting,* atau pemustaka bisa mengirim pesan melalui *gmail.*

Peluang lainnya yag bisa dilakukan oleh pustakawan di era digital adalah pustakawan bisa menjadi pustakawan referensi. Pustakawan referensi adalah pustakawan yang membantu untuk memberikan informasi dan sumber-sumber informasi dengan tepat baik dalam segala bentuk pengetahuan. Melalui pustakawan, pengguna atau pemustaka bisa mendapatkan informasi atau bahan pustaka seperti e-book, artikel ilmiah, secara gratis dan informasi yang diberikan adalah informasi yang valid dan berkualitas.(Setyawan, 2019)

Menurut Mary Lynn Rice-Lively dalam (Naibaho, 2014) seorang pustakawan akademik harus memiliki kemampuan sebagai berikut :

1. Continuous Improvement.

   Pustakawan harus terus melakukan perbaikan yang berkesinambungan agar dapat mengembangkan dan memperbaiki profesionalitas diri yang bertujuan mendapatkan hasil terbaik dari usaha tersebut, yang memberikan solusi terbaik bagi masalah yang ada, yang hasilnya dapat bertahan dan bahan berkembang menjadi lebih baik lagi.

2. Asertif.

   Kemampuan seseorang untuk berperilaku secara jujur, terbuka, tegas dan langsung pada tujuan. Maksudnya pustakawan harus dapat berperilaku jujur, terbuka dan tegas ketika berkenaan dengan pemberian layanan pada pemustaka.

3. Information literate.

   Pustakawan harus dapat meakukan penelususran informasi yang tepat guna bagi pemustakanya serta pustakawan juga dapat memberikan materi literasi informasi kepada pemustaka agar ia dapat menelusur informasi secara mandiri.

4. Paham sistem akademik.

   Pustakawan harus mampu memberikan informasi akademik bagi pemustaka yang membutuhkan karena pustakawan akan menjadi pusat informasi bagi seluruh civitas akademika.

5. Mengerti proses penelitian.

   Pustakawan di era informasi dituntut harus paham akan proses penelitian karena selain dituntut untuk melakukan penelitian dalam lingkungannya pustakawan juga dapat memberikan bimbingan penelitian bagi pemustaka yang mendukung fungsi perpustakaan sebagai research centre.

6. Percaya diri.

   Pustakawan harus percaya diri akan profesinya dan tugasnya, sehingga dengan kepercayaan diri tesebut pustakawan memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan layanan informasi bagi pemustaka.

Menteri komunikasi dan Informatika RI mengemukakan tentang peran pustakawan dalam pembangunan teknologi informasi dan komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Pustakawan sebagai "*agent of change"* dalam masyarakat, selain memliki kewajiban professional, juga menerima panggilan moral untuk melakukan percepatan proses pembelajaran masyarakat.
2. Pustakawan sebagai profesi yang mengabdi kepada kedua kepentingan, yakni warga masyarakat, umat manusia secara umum dan lembaga tempat bekerja, dimana berkewajiban untuk memelihara keseimbangan dan keserasian tugas bagi kemaslahatan umat.
3. Pustakawan sebagai anggota masyarakat yang memiliki posisi sosial tersendiri yang bersifat khas dan unik, maka mereka diharapkan juga memerankan diri sbegai tokoh informasi dalam pembangunan yang lebih dipahami sebagai upaya pembedayaaan masyarakat.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pustakawan harus menjadi agen perubahan ditengah masyarakat. Tentu hal tersebut merupakan peluang bagi pustakawan untuk bisa melakukan banyak hal seperti menjalankan program-program yang mendukung upaya pemerintah dalam memberantas buta aksara, program literasi informasi dan program-program lainnya.

Penutup

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pustakawan dahulu adalah pustakawan konvensional yang pekerjaannya serba manual, namun karena perkembangan zaman

pustakawan mengalami evolusi menjadi pustakawan yang terampil, berkompetensi dan mampu bersaing secara kompetitif dan bisa menyesuaikan dengan era digital. Oleh sebab itu, walaupun banyak tantangan dan tuntutan dari perkembangan iptek pustakawan harus mampu berinovasi, berpikir kreatif serta mampu bertahan dengan persaingan yang ada agar tidak tertinggal dan tetap eksis di tengah masyarakat dan tetap memiliki kepercayaan dari masyarakat untuk tetap memberikan informasi yang tepat guna.

Daftar Pustaka

Ade Abdul Hak. (2008). *E-Literacy dan Peran Pustakawan di Masyarakat.* Kumpulan naskah pemenang lomba penulisan KI bagi pustakwan tahun 2006-2007. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Naibaho, K .(2014). Transformasi Pustakawan: *Arsiparis dalam Menjawab Tantangan Global*. Makalah yang disampaikan pada Temu Karya Fungsional Pustakawan; Arsiparis Tahun 2014 oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur di Royal Tretes Pasuruan

Rulyah, S. (2018). Profesi Pustakawan: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Kepustakawanan Dan Masyarakat Membaca*, *34*(1), 029–038. https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jkdmm/article/view/JKDMMV34N1%2C029-038

Setyawan, W. B. (2019). Pengembangan koleksi di perpustakaan secara selektif agar relevan dengan kebutuhan pemustaka. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, *2*(1), 83–92.

Tawwaf, M. (2018). Dinamika dan Tantangan Pustakawan di Era Globalisasi. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, *2*(2), 229. https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v2i2.229-241

MANFAAT FEEDBACK GUNA MENINGKATKAN KINERJA PUSTAKAWAN

M. Ikhsanuddin Muas

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Perpustakaan adalah lembaga yang bertumbuh (Ranganathan.1993). Pertumbuhan perpustakaan sendiri sangat erat kaitanya dengan pustakawan. karena ia yang bertugas untuk mengelola seluruh layanan perpustakaan. Tidak berlebihan jika ada yang berkata baik buruknya perpustakaan tergantung dari pustakawanya. Semakin bagus kualitas pustakawan yang dimiliki maka akan semakin bagus juga kinerja perpustakaan tersebut begitu pula sebaliknya.

Sebagai lembaga yang memberikan pelayanan jasa, maka tidak akan lepas dari namanya saran atau kritik terhadap jasa yang diberikan. Yang pastinya saran tersebut merupakan kepedulian dari pemustaka terhadap perpustakaan. terlepas saran tersebut bersifat negatif maupun positif.

Saran atau kritik terhadap suatu lembaga dinamakan *feedback*. *feedback* bermanfaat untuk mengetahui apakah perpustakaan telah memberikan pelayanan dengan baik. Atau perpustakaan selama ini belum dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pemustaka. Sehingga dengan keterbukaan terhadap kritik (feedback) perpustakaan mengerti letak kekurangan dari pelayanan mereka.

Kerena penting nya *feedback* bagi perpustakaan dan perlunya mengkaji kembali manfaat *feedback* dalam bentuk tulisan. saya mengangkat tema "Manfaat Dari *Feedback* Guna Meningkatkan Kinerja Pustakawan". Kenapa harus ada *feedback* untuk pustakawan. kerena pustakawan membutuhkan sebuah penilaian atas pekerjaan yang telah ia lakukan. Agar perpustakaan terus dapat berkembang. Dengan metode *feedback*, pustakawan akan mengerti dimana letak kesalahan dari apa yang telah ia lakukan.

Untuk mendapatkan *feedback* perpustakaan dapat melakukan berbagai cara. seperti membuat *survey*, melakukan *interview* pemustaka, atau dari komentar dari sosial media. Sumber-sumber informasi tersebut dapat di kumpulkan dan menjadi satu. dan menjadi sebuah evaluasi yang bermanfaat untuk kemajuan perpustakaan.

Feedback

Feedback adalah wadah informasi tentang bagaimana sebuah kinerja seseorang atau sekelompok dalam hal hasil, kejadian, insiden kritis dan prilaku signifikan. *Feedback* akan menghasilkan positif jika memberi saran kepada orang lain bahwa mereka telah melakukan pekerjaan dengan baik. Dan menjadi negatif ketika mengatakan bahwa mereka melakukan hal yang buruk. (Armstrong, Michael. 2009). Dengan menggunakan *feedback* seorang individu akan

mengetahui kekurangan dan kelebihan dari apa yang ia kerjakan. Begitu pula dalam lingkungan perpustakaan. Perpustakaan yang menerapkan *feedback* pada setiap pekerjaan atau program yang dilakukan. Akan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan yang dimiliki.

Metode Mendapatkan *Feedback*

Ada berbagai macam sumber *feedback* yang bisa didapatkan perpustakaan**.** Bisa melalui kepala perpustakaan (evaluasi kinerja), sesama teman profesi pustakawan, dan pemustaka. *feedback* dari pemustaka itu penting. Karena pemustakalah yang menjadi titik fokus dari semua layanan yang ada diperpustakaan. Sehingga tanggapan atau kritik yang disampaikan itu penting. Begitu pula komentar dari yang lainya.

Beberapa cara untuk mendapatkan *feedback* dari pemustaka yaitu dengan cara, *Survey*, *Userinterview* (wawancara dengan pengguna), dan pencarian komentar sosial media (Andre Stefany,2021). Metode terebut tidak sulit untuk dilakukan, kerena tidak banyak membuntuhkan baiaya. Seperti contoh nya melakukan sebuah *survey*. survey dapat di lakukan dengan menggunakan *google form*. Sedangkan *user interview*, bisa dilakukan dengan cara mencari pemustaka yang berminat untuk di wawancarai dan mengerti tentang perpustakaan. Menggunakan media sosial pun sama mudah nya. Hanya tinggal mencari saja di kolom komentar keluhan-keluhan yang terdapat pada setiap postingan.

Setelah menyaring infromasi yang didapat. Tidak semua informasi itu bermanfaat dan bisa langsung implementasikan dalam sebuah program di perpustakaan. Karena perpustakaan harus dapat

memilah mana saja yang dapat dilakukan dengan cepat dana mana yang harus di rapatkan dengan staff perpustakaan yang lain terlebih dahulu.

Mengenai sebuah krtiik ada pepetah Arab, yang mengatakan *qulil haqqa walau kaana murran (Lukman. 2018) yang artinya Katakanlah kebenaran Meski Itu pahit. Menyampaikan hal yang benar adalah hal yang sulit. Namun saran yang jujur juga diperlukan seseorang untuk dapat menjadi lebih baik.*

Manfaat *Feedback* Guna Meningkatkan Kinerja Pustakawan

Secara Bahasa kinerja berasal dari kata *performance* (prestasi kerja). Sedangkan secara istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil usaha seseorang baik dari segi kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegaran. 2005).

Berarti kinerja pustakawan adalah capaian hasil dalam mengelola perpustakaan. dan usaha-usaha yang sering dilakukan pustakawan, seperti mengklasifikasi buku, mendesain perpustakaan hingga menjadi tempat bertanya pemustaka.

***Feedback*: Manfaat dan Peningkatan Kinerja Pustakawan.**

Feedback tentu dapat bermanfaat untuk mingkatakan kinerja Pustakawan. kerena, motode *Feedback* menilai kinerja seseorang dari sudut pandang orang lain seperti kepala perpustakaan, jabatan tertinggi dalam lingkup perpsutakaan, pemustaka, orang yang

menggunakan perpustakaan dan teman sesama pustakawan. Mereka adalah orang-orang yang dapat menilai kita dari jauh. Tapi mengerti tentang perpustakaan.

Perpustakaan yang menggunakan *feedback* sebagai bahan evaluasi dengan perpustakaan yang tidak menerapkan *feedback* tentu akan berbeda. Perpustakaan yang menerapkan *feedback* akan mengetahui bagaimana kinerja perpustakaan. Dan dapat mempermudah penentuan sebuah kebijakan di perpustakaan.

Manfaat utama dari *feedback* antaral lain: 1. Meningkatkan motivasi. 2. Performa yang Lebih baik. 3. Belajar Terus Menerus. 4. Mempererat hubungan. 5. Menjadikan pribadi yang selalu bertumbuh. 6. Meningkatkan kepercayaan diri. (Ellie. 2019). Dari semua keuntungan dari *feedback* adalah peningkatan kinerja.

Meningkatkan Motivasi

Pustakawan yang menerima *feedback* yang positif, ia akan mengapresiasi kinerjanya. Sehingga menambah motivasi ia untuk bekerja. Karena motivasi dalam bekerja itu penting. Untuk peningkataan kinerja perpustakaan.

Ketika pustakawan tidak termotivasi. Ia akan bekerja tidak maksimal. Karean tidak ada gairah dalam bekerja Mengakibakan penurunan produktivitas, yang berdampak buruk bagi perpustakaan.

Meski motivasi dalam bekerja tidak hanya disebakan karena *feedback* postif. saja Ada banyak factor lain yang dapat meningkatkan motivasi. Seperti peningkatan gaji, beban kerja yang cukup dll.

Peningkatan Performa

Dalam sebuah pekerjaan perlu adanya standar. Batasan minimal perkerjaan harus dilakukan. Sehingga pekerja mengetahui apakah dirinya bekerja di bawah standar atau di atas standar.

Feedback menerangkan hal tersebut, yaitu standar pustakawan dalam bekerja. Dalam bentuk penilaian. Jika penilaian postif maka kinerjanya diatas standard begitu juga sebaliknya ketika mendapat *feedback* negatif berarti pustakawan tersebut memiliki kinerja di bawah standar.

Dengan mengetahui standar yang ada pustakawan mampu meningkatkan kinerjanya. Dengan melihat *feedback* yang ia terima. Jika postif ia tingkatkan lagi kinerjanya dan jika negatif, pustakawan tersebut harus meningkatkan lagi performa nya.

Belajar Terus Menerus

Kata orang bijak, "mustahil kita dapat hasil yang lebih baik jika cara yang kita lakukan itu sama saja". Dengan kata lain, kita melakukan pekerjaan yang sama terus menerus tapi mengharapkan hasil yang berbeda adalah sebuah kemustahilan. Agar mendapatkan hasil yang berbeda kita harus mencari cara lain.

Untuk memutus rantai pekerjaan yang monoton tentunya kita membutuhkan infromasi baru. Cara baru dalam melakukan pekerjaan yang lebih efektif. Untuk mendapatkan infromasi baru didapatkan dari diskusi dengan orang lain. Jika dalam lingkup perpustakaan didapatkan dari evaluasi oleh kepala perpustakaan, yang mengerti lebih banyak tentang perpustakaan.

Hasil dari evaluasi tersebut menjadi bahan belajar kita. Untuk meningkatkan performa dalam bekerja. Dan menghindarkan kita dari zona nyaman yang tidak berkembang.

Mempererat Hubungan

Feedback dapat membuat hubungan kita dengan lingkungan perpustakaan menjadi lebih erat. Baik dari pemustaka ataupun teman-teman pustakawan lainya. Dengan memberikan *feedback* mengindikasikan bahwa mereka peduli dengan kita. Baik dari segi pekerjaan maupun pribadi

Keharmonisan hubungan antar lingkungan perpustakaan akan menimbulkan hal yang positif. Dan akan saling mengingatkan ketika membuat sebuah kesalahan. Tidak saling menyalahan atau mencari-cari kesalahan terhadap sesama pustakawan.

Menjadikan Pribadi yang Selalu Bertumbuh

Feedback yang diterima, baik yang bersifat positif maupun negatif. Akan mempengaruhi kepribadian dari seorang karyawan. jika komentar yang diberikan oleh pemustaka negatif. Maka pustakawan tersebut perlu mengevaluasi kinerjanya. Begitu pula sebaliknya ketika mendapatkan komentar positif, pustakawan harus tetap menjaga performa kinerjanya. Agar tetap pada standar yang bagus.

Bijak dalam menanggapi komentar atau kritik adalah tanda kita sebagai pustakawan yang bertumbuh. Tidak mudah marah ketika mendapat sebuah kritikan pedas. Dan tidak terlena ketika dipuji ketika kinerja nya bagus. Atau juga bisa disebut manusia paripurna.

Meningkatkan Kepercayaan Diri

Kepercayaan diri muncul ketika seseorang merasa melakukan hal yang terbaik. Begitu pula ketika pustakawan mendapatkan *feedback* yang positif. Ia akan merasa lebih percaya diri. Kerena apa yang ia kerjakan ternyata bermanfaat dan mendapatkan respon yang baik

Kepercayaan diri itu penting dalam lingkup perpustakaan. karena sehari-hari pustakawan bertemu dengan banyak orang. disanalah dibutuhkanya kepercayaan diri. Ketika ada pemustaka yang terlihat kebingungan di perpustakaa. Pustakawan dengan percaya diri mampu menyelesaikan masalah dari pemustaka.

Penutup

Feedback pada dewasa ini adalah sebuah lambang modernisasi sistem. Karena banyak lembaga besar sekarang ini mengadopsi keterbukaan. Sebuah keterbukaan juga sering dilambangkan pada keterbukaan lembaga akan sebuah kritik *(feedback)*.

Feedback diperlukan di lingkungan perpustakaan.agar perpustaakan tidak terjebak dalam kegiatan yang monoton. Menjadikan perpustakaan terkesan tidak berkembang. dengan membuka ruang keterbukaan untuk berkomentar menjadikan perpustakaan lembaga yang inklusif terbuka bagi siapapun orang yang peduli terhadap perpustakaan.

Daftar Pustaka

Armstrong, Michael. (2009). *Armstrong's Handbook of Performance Management*. 4th edition. Kogan Page. London)

Ellie Collier. (2019). How to Deliver Effective *Feedback* in the Workplace https://www.highspeedtraining.co.uk/hub/*feedback*-in-the-workplace/ (diunduh sabtu 06/11/21, 13.25 wib)

Lukman Hakim. (2018). sampaikanlah kebenaran walau itu pahit. Kompasiana.com https://www.kompasiana.com/lukman2686/5a79781edcad5b1e7508b1f2/sampaikan-kebenaran-walaupun-itu-pahit

Andrea Stefany. (2021). Mengenal apa itu Customer *Feedback* dan Cara Terbaik Mengumpulkannya https://glints.com/id/lowongan/customer-*feedback*-adalah/.

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu DR, (2005). Evaluasi Kinerja SDM. Bandung. Penerbit Refika Aditama.

Ranganathan, S. R. (1931), The Five Laws of Library Science. London: Edward Goldston

PERAN PUSTAKAWAN SEBAGAI PELAYANAN INFORMASI DAN REFERENSI PADA PERPUSTAKAAN

Siti Fatimah

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Perpustakaan menyediakan bahan pustaka atau sumber informasi bagi masyarakat. Koleksi atau sumber informasi yang disediakan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat penggunanya. Kegiatan layanan ini merupakan kegiatan penting, agar pemanfaatan koleki dapat maksimal. Oleh karena itu, perpustakaan perlu menyelenggarakan kegiatan layanan dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan kepada pengguna.

Menurt Purwanti Istiana (2014:1-2), Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan. Menyajikan bahan pustaka dan atau sumber informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan

perlu mencermati dan meminta masukan dari penguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.

Keberadaan situs saat ini merupakan satu contoh nyata bahwa saat ini masyarakat dapat mengakses segala bentuk dan jenis informasi dari mana saja. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah merambah dari segala bidang, termasuk dalam bidang perpustakaan. Perpustakaan sebagai media penyebaran informasi sebaiknya mampu memberikan informasi dari berbagai sumber yang tersedia. Dengan tujuan memberikan layanan terbaik kepada pengguna. Melalui internet, setiap orang dapat mengakses informasi secara global untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Memberikan kemudahan untuk mengakses berbagai sumber informasi yang disediakan perpustakaan serta memberikan kenyamanan dan kesempatan belajar yang luas bagi masyarakat penggunanya merupakan bagian terpenting dari proses pelayanan perpustakaan. Oleh karena itu, disinilah peran pustakawan dituntut lebih aktif dalam memberikan layanan terbaik kepada pengguna. Dengan layanan terbaik maka akan memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan. Diketahui bahwa kebutuhan akan informasi saat ini dirasakan sangat tinggi tingkatannya, hal ini dapat dilihat dari munculnya informasi tanpa ada batasan. Maka dari itu diperlukan langkah dan keterampilan seorang pustakawan dalam menyediakan informasi serta memberikan informasi karena pustakawan sebagai jasa pelayanan bagi seluruh informasi yang ada dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pengguna.

Layanan Informasi

Menurut prayitno (2009:260), Layanan informasi merupakan salah satu layanan berupaya memenuhi kekurangan informasi yang dibutuhkan oleh individu. Secara umum layanan informasi diberikan bersamaan dengan layanan orientasi karena berfungsi memberikan pemahaman kepada individu-individu yang butuh tentang beberapa yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas.

Tujuan layanan informasi adalah agar individu mengetahui, mengetahui, informasi yang selanjutnya dimanfaatkan untuk keperluan hidupnya sehari-hari dan perkembangan dirinya.

Pelayanan Referensi

Menurut Soetminah (1992:52), salah satu bentuk pelayanan perpustakaan adalah pelayanan referensi yang secara epistimologis di ambil dari kata *reference* diambil dari kata-kata *to refer* yang artinya menunjukan atau merujuk buku-buku pengetahuan yang dianjurkan untuk dibaca "*reference service*" kemudian di artikan sama dengan membantu para pembaca dengan cara menunjukan sumber-sumber pengetahuan yang dibutuhkan tersebut. Pelayanan referensi yang dimaksudkan adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna atau *user* perpustakaan untuk menemukan informasi.

Menurut Sumardji P. (1992:11), Kegiatan pelayanan referensi dilakukan dengan cara sebagai berikut :

a. Menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pengguna, kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi *(reference book)*.

b. Memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang di perlukan, kemudian pengunjung menemukan atau mencari sendiri informasi yang dibutuhkan.
c. Melayani permintaan fotokopi yang di ajukan oleh anggota-anggota perpustakaan, serta melakukan melakukan penyimpanan dan pengaturan kembali (*reshelving*) koleksi referensi yang telah dibaca.

Macam-Macam Layanan Referensi

Menurut Arlinah Imam Rahardjo (1996:2), Dalam layanan referensi di bedakan menurut fungsinya, layanan referensi di bagi menjadi dua kategori yaitu layanan langsung dan layanan tidak langsung.

Layanan Langsung

a. Layanan referensi merupakan bantuan pribadi bagi pengguna dalam menemukan informasi.
b. Bimbingan pengguna perpustakaan merupakan layanan bagi pengguna baik formal maupun informal. referensi, fasilitas penelusuran maupun menemukan buku, artikel ataupun informasi yang dibutuhkan.

Layanan Tidak Langsung

Layanan ini dimaksudkan untuk lebih melebarkan jalan masuk bagi pengguna menuju sumber informasi yang lebih luas, cepat dan tepat.

Jenis Pelayanan Referensi

Menurut Ricahard E.Bopp dan Linda C.Smith (1991) seperti yang ditulis kembali Wulandari, ada 3 jenis layanan referensi dasar (pokok) yang secara teori digolongkan secara terpisah akan tetapi prakteknya terkadang dilakukan secara bersama-sama. ketiga jenis layanan tersebut adalah :

a. Layanan Informasi, yaitu layanan yang dilakukan dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna sesuai kebutuhan informasi mereka mulai dari informasi yang sangat sederhana sampai dengan informasi yang kompleks.
b. Layanan Database (*Database Searches*), layanan referensi juga mencakup layanan database, baik yang tersedia dalam layanan referensi karena ketika pemustaka ingin mencari informasi tertentu dari database, hirerarki subyek, cakupan sebuah subyek dan dapat memberikan alternatif judul lain jika yang dibutuhkan pengguna tidak ditemukan pada database yang dimiliki.
c. Kemas Ulang Informasi, keberagaman jenis informasi yang dapat diperoleh baik dari media cetak maupun online memberikan pilihan yang luas terhadap informasi khususnya para praktisi dan pengusaha dengan memberikan peluang bagi para pustakawan untuk menyediakan layanan paket informasi yang telah diolah atau dikemas ulang sesuai dengan kebutuhan pemesannya.

Tingkat Layanan Referensi

Tingkat layanan referensi menjadi tiga bagian sebagai berikut, berdasarkan menurut hasil studi Rothstein dan Trimo (1987:32-33):

a. Tingkat layanan referensi yang minimum (tingkat konservatif), peran pustakawan referensi hanya menunjukan sumber-sumber informasi kepada pencari informasi.
b. Tingkat layanan referensi yang menengah (tingkat layanan moderat), peran pustakawan referensi adalah turut melakukan penelusuran informasi secara meluas tetapi tidak mendalam.
c. Tingkat layanan referensi yang maksimal (tingkat layanan liberal), pustakawan referensi turut serta melakukan penelusuran informasi secara luas dan mendalam.

Peran Pustakawan dalam Pelayanan Informasi dan Referensi di Perpustakaan

Di sini pengguna berkunjung ke perpustakaan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan atau menanyakan bahan tertentu yang tidak pada bagian sirkulasi. Masalah seperti ini perlu ditanyakan kepada pustakawan yang bertugas di bagian referensi agar pertanyaan dan permintaan tersebut dapat terpecahkan dan pustakawan refensi dapat membantu, mencarikan serta menunjukkan letak informasi sekaligus menemukan jawabannya.

Menurut Siti Zubaidah (2008:5), Guna memenuhi kegiatan pelayanan ini maka dibutuhkan pustakawan yang ahli. Tugas pemberian layanan akan lebih mudah dimengerti bila setiap pustakawan referensi pada perpustakaan perguruan tinggi memahami tugas pokoknya. Kegiatan pelayanan referensi dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu kegiatan pokok dan kegiatan penunjang.

Kegiatan Pokok Layanan Referensi

Menurut Sumardji (1992:13-15), Memberikan informasi yang bersifat umum, baik mengenai perpustakaan yang bersangkutan pada umumnya maupun khususnya mengenai unit pelayanan referensinya.

Kegiatan Penunjang Pelayanan

a. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan perpustakaan lain dan lembaga pemberi layanan jasa informasi lain.
b. Menyelenggarakan pendidikan secara formal dan klasikal untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada para pengguna perpustakaan.
c. Memperkenalkan koleksi perpustakaan kepada masyarakat umum dengan cara menyelenggarakan pameran perpustakaan.
d. Mengumpulkan, mengolah dan menyajikan statistik pelaksanaan kegiatan pelayanan referensi dalam bentuk tabel-tabel dan grafik-grafik.

Untuk memenuhi hal-hal tersebut, pustakawan bagian referensi membutuhkan pengetahuan dan pengalaman yang cukup, memiliki keterampilan dan keahlian dalam mempergunakan koleksi referensi yang ada pada perpustakaan, sehingga setiap pertanyaan dari pengguna dapat dijawab dengan tepat.

Menurut Rosa Widyawan (2012:28-29), Seorang pustakawan referensi harus tanggap terhadap kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu, kompetensi profesional difokuskan pada perilaku, kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan referensi sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan referensi bermutu.

Kompetensi Pustakawan Referensi

Sebagai pustakawan referensi tentunya harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan keahliannya, karena pustakawan referensi dituntut mampu menganalisis dan menaggapi kebutuhan pengguna dalam memberikan pelayanan informasi serta mampu merancang sekaligus mengelolala informasi. Adapun keterampilan atau kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan referensi guna melayani pengguna, dalam memberikan informasi sebagai berikut :

a. Akses, yaitu kemampuan askses ini termasuk mengatasi banyaknya informasi untuk pengguna dan mengelola waktu yang ada agar pengguna merasa nyaman dan menghilangkan kendala-kendala pelayanan.
b. Basis Pengetahuan, yaitu pustakawan perlu menguasai keterampilan teknik penilaian, metode belajar berkelanjutan, menerapkan pengetahuan dalam praktik, serta merencanakan dan menerapkan pelayanan prima kepada pengguna.
c. Pemasaran, yaitu perencanaan pemasaran merupakan aspek dari perencanaan strategis yakni mekanisme promosi dimana tujuan, sasaran, dan strategi dapat diukur secara kuantitatif. Untuk mengidentifikasikan dan meningkatkan pelayanan kepada pemustaka, membuat perancanaan itu penting.
d. Kolaborasi, yaitu memelihara hubungan baik dengan baik dengan pengguna dan sejawat, baik di dalam maupun di luar perpustakaan sangat penting bagi seorang pustakawan.

Evaluasi Penilaian Sumber Daya dan Pelayanan

Menurut Widyawan Rosa (2012:29-31), Penilaian yang konsisten terhadap sumber dalam konteks kebutuhan pemustaka penting dalam menjaga agar pelayanan informasi tetap relevan. Upaya yang secara bersamaan dilakukan dalam penyediaan pelayanan informasi berkualitas. Banyaknya pelayanan informasi disediakan untuk pemustaka melalui berbagai media pelayanan.

Menurut Istiana Pusrwanti (2014:24), Pustakawan dalam menjawab pertanyaan pengguna memanfaatkan koleksi referensi. Jenis koleksi referensi antara lain : bibliografi, kamus, ensiklopedi, statistik, buku tahunan, buku panduan, indeks, buku pegangan, sumber biografi, direktori, sumber geografi, statistik, dan sebagainya.

Keberhasilan layanan referensi tergantung pada kemampuan pustakawan dibagian layanan referensi dalam menggunakan sumber-sumber referensi tersebut. Selain itu juga pustakawan layanan referensi bersifat agresif dalam melakukan tugasnya. Tidak hanya sekedar menunggu permintaan namun peka terhadap lingkungan dengan melihat tingkah pengguna saat berada di ruang perpustakaan.

Penutup

Layanan informasi merupakan salah satu layanan berupaya memenuhi kekurangan informasi yang dibutuhkan oleh individu berfungsi memberikan pemahaman kepada individu yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas sedangkan layanan referensi merupakan bantuan terhadap pengguna perpustakaan secara langsung dan bersifat personal dalam menemukan informasi yang dibutuhkan di perpustakaan.

Pustakawan referensi sebaiknya selalu meningkatkan kompetensi dan pengetahuannya guna memfasilitasi dalam melayani kebutuhan pengguna perpustakaan. sehingga pengguna mendapatkan solusi yang mereka hadapi dalam mencari informasi.

Daftar Pustaka

Boob, Richard and C.Smith Linda (Eds). *Reference and information services* (englewood, Colorado, Libraries unlimited, 1991), diposting oleh Dian Wulandari (*Layanan Referensi di Era Informasi* : Menjalankan fungsi pendidik pada perpustakaan Perguruan tinggi) dalam http:// www.3.petra.ac.id/ articles/pustakawan-referensi.pdf diakses pada hari selasa, 1 November 2011. Pukul 08.23 wib.

Imam Rahardjo, Arlinah. (1996). *Layanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Universitas Kristen Petra

Listiani, Wanda. (2008). *Mengukur Layanan Referensi*. Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga

Prayitno. (2009). *Dasar-dasar Bimbingan konseling*. Jakarta : Rieneka Cipta

Purwanti, Istiana. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta : Ombak

Soetminah. (1992). *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan.* Yogyakarta: Kanisius

Sumardji, P. (1992). *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*, Yogyakarta : Kanisius

Trimo. (1987). *Reference Work and Library*. Yogyakarta: IKIP

Trimo, Soejono. (1985). *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung : Remadja Karya

Widyawan, Rosa. (2012). *Pelayanan Referensi Berawal dari Senyuman*. Bandung: Bahtera Ilmu

Wulandari, Dian. *(layanan Referensi di era Informasi : menjalankan Fungsi pendidikan pada perpustakaan perguruan tinggi)* dalam http:// www3.petra.ac.id/articles/pustakawan-referensi.pdf.

Zubaidah, Siti. (2008). *Pelayanan Referensi Perguruan Tinggi*, Jurnal Iqra. Vol. 02 Nomor 01

PENGARUH KEDISPLINAN TERHADAP ETIKA PUSTAKAWAN

Kartika

Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies (IIS),
Ilmu Perpustakaan & Informasi (IPI),
Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Pendahuluan

Sumber daya manusia yang berkualitas adalah manusia yang mempunyai keterampilan, kemampuan, dan etos kerja yang tinggi. Dengan demikian setiap lembaga atau instansi memerlukan pegawai yang memiliki kepribadian tinggi dan memiliki kemampuan serta kecakapan dalam mengambil keputusan dan menerapkan disiplin agar kedisiplinan itu sendiri dapat ditingkatkan oleh para pegawai di lembaga atau instansi tersebut yang memiliki produktivitas yang tinggi. Hal ini karena tanpa adanya sumber daya manusia tidak mungkin tujuan perusahaan atau instansi dapat terwujud apabila sumber daya yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal dan dikelola dengan baik serta tepat.

Kedisiplinana merupakan salah satu komponen yang penting dalam menningkatkan keterampilan, kemampuan dan etika pustakawan itu sendiri. Kedisplinan meruapaan. Menurut Sulistyo

Basuki (1991:8) Pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap perusahaan selalu berusaha agar para pegawainya mempunyai disiplin yang baik. Sehingga pustakawan yang mempunyai kedispilanan yang tinggi akan memiliki rasa tanggung jawab sehingga melaksanakan etika sebagai pustakawan dengan baik dana benar. Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada mereka. Hal ini mendorong semangat kerja dan terwujudnya tujuan instansi, oleh karena itu seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinanya jika para bawahanya dapat berdisiplin dengan baik (Hasibuan, 2002:195).

Mengingat pentingnya kedisplinan bagi pustkawan mendorong penulis membahas mengenai pengaruh kedisplinana terhadap etika pustakawan yang sedang bertugas.

Disiplin

Menurut Abdurrahmat (2006:172) mengemukakan, bahwa disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Sedangkan Rivai (2004:444) mengemukakan bahwa: Disiplin kerja

adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Rivai (2005:444) menjelaskan bahwa, disiplin kerja memiliki beberapa komponen seperti:

a. Kehadiran, hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja.
b. Ketaatan pada peraturan kerja, karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.
c. Ketaatan pada standar kerja, hal ini dapat dilihat melalui besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya.
d. Tingkat kewaspadaan tinggi, karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.
e. Bekerja etis, beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja karyawan.

Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada

mereka. Hal ini mendorong semangat kerja dan terwujudnya tujuan instansi, oleh karena itu seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinanya jika para bawahanya dapat berdisiplin dengan baik (Hasibuan, 2002:195).

Menurut Simamora (1997:746), bentuk-bentuk disiplin ada 3 yaitu:

a. Disiplin Manajerial Segala sesuatu tergantung pada pimpinan dari permulaan hingga akhir. Ada sekelompok orang yang akan mengarahkan apa yang harus mereka lakukan, hanya melalui arahan individual kelompok itu membuahkan kinerja yang berharga.
b. Disiplin Tim Dimana kesempurnaan kinerja bermuara dari ketergantungan satu sama lain. Kegagalan suatu organisasi akan menjadi kejatuhan semua orang. Hal ini biasanya dijumpai dalam kelompok kerja yang relatif kecil.
c. Disiplin Diri Dimana pelaksana tunggal sepenuhnya tergantung pada pelatihan, ketegasan dan kendali diri.

Etika Pustakawan

Menurut Hermawan S & Zen, Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk dan tanggung jawab. Rindjin menyatakan bahwa etika mempunyai banyak arti, tetapi yang utama adalah berarti kebiasaan, akhlak atau watak. Selain itu, etika mempunyai tiga makna, yaitu:

a. Etika (kebiasaan, watak) sesungguhnya mengacu pada masing-masing pribadi seseorang yang mempunyai kebiasaan, akhlak atau watak tertentu. Dalam perjalanan hidup seseorang

proses pembentukannya berlangsung secara perlahan, tetapi berkelanjutan, sehingga terbentuk kebiasaan dan kemudian menjadi watak yang kuat.

b. Etika dalam bentuk jamak, berarti adat istiadat, yaitu norma-norma yang dianut oleh kelompok, golongan atau masyarakat tertentu mengenai perbuatan baik dan buruk.

c. Etika adalah studi tentang prinsip-prinsip perilaku yang baik dan yang buruk. (Hermawan S & Zen, 2006: 75)

Pustakawan adalah seseorang yang mempunyai keahlian dibidang perpustakaan atau ahli dalam pengelolaan perpustakaan. Pustakawan adalah ahli perpustakaan, dengan pengertian tersebut berarti pustakawan sebagai tenaga yang berkompeten dibidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi (Azis, 2006: 45).

Pustakawan sebagai profesi, berarti secara moralia harus dapat bertanggungjawab terhadap segala tindakannya, baik terhadap sesama profesi pustakawan, terhadap organisasi, maupun terhadap dirinya sendiri. Pustakawan mempunyai kewajiban untuk melakukan suatu tindakan sesuai profesinya dan ia harus dapat menghindari tindakan-tindakan yang buruk, salah, yang bertentangan dengan norma-norma dalam masyarakat. Norma-norma dalam masyarat tersebut dituangkan dalam istiah etika, etika bukanlah sesuatu yang baru bagi kehidupan manusia, melainkan sesuatu yang amat penting untuk senantiasa diperhatikan. Hal itu mengingat etika erat kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam bidang perpustakaan.

Etika profesi berisi norma-norma atau peraturan yang harus di patuhi dan dihindari oleh anggota profesi pada waktu melakukan

tugasnya sehingga berlaku suatu "keharusan" dua pihak, yang disebut dengan hak dan kewajiban. Hak adalah wewenang atau kekuasaan secara etis untuk mengerjakan, meninggalkan, memeliki, mempergunakan, atau menuntut sesuatu. Supaya hak tersebut dapat terlaksana, harus ada pihak lain yang memenuhi tuntutan hak tersebut. Keharusan untuk memenuhi hal tersebut disebut kewajiban (Zubair, 1995:59). Dengan demikian, bagi anggota profesi, wajib mematuhi norma etika profesi dan bagi yang melanggar norma yang berlaku tersebut, organisasi mempunyai hak memberikan sanksi sesuai peraturan yang telah disepakati sebelumnya. Sanksi tersebut dapat berbentuk hukuman disiplin (ringan, sedang, atau berat), bahkan dapat menjadi suatu delik hukum (perdata atau pidana), tergantung pada jenis dan beratnya pelanggaran yang dilakukan.

Menurut Russel Browden, yang dikutip oleh Hermawan dan Zen (2006,100) menyatakan bahwa fungsi kode etik bagi pustakawan di inggris adalah sebagai berikut:

a. Mendorong para pustakawan untuk bertingkah laku secara profesional dalam bidang perpustakaan yang dipandang salah oleh teman sejawat dalam profesi.
b. Menuntun anggota mereka tidak memilih perilaku yang mungkin secara serius berprasangka terhadap kedudukan dan reputasi profesi atau asosiasi pustakawan.
c. Tugas utama anggota adalah melayani pelanggan atau pemustaka.
d. Anggota harus memberikn kemampuan mereka yang terbaik dalam kewajiban kontrak yang harus dibayar kepada yang mempekerjakannya.

e. Anggota tidak boleh dengan sengaja menyajikan bahan pustaka yang mendorong terjadinya diskriminasi atas ras warna kulit, kepercayaan atau jenis kelamin.

Kode Etik Pustakawan Indonesia pasal 2 dalam anggaran dasar dan anggaran rumah tangga serta kode etik pustakawan mempunyai tujuan yaitu:

a. Membina dan membentuk karakter pustakawan.
b. Mengawasi tingkah laku pustakawan dan sarana kontrol sosial.
c. Mencegah timbulnya kesalahpahaman dan konflik antar sesama anggota dan antara anggota dengan masyarakat.
d. Membutuhkan kepercayaan masyarakat pada perpustakaan dan mengangkat citra pustakawan.

Pengaruh Kedisplinan Terhadap Etika Pustakawan

Seorang pustakawan yang memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi akan berpengaruh terhadap penialaian kerjanya. Mengingat sangat pentingnya kedisiplinan untuk meningkatkan kinerja dan mengembangkan potensi pustakwan di perpustakaan.

Displinnya pustakawan sangat berpengaruh kepada etika itu sendiri, jika seorang pustakawan semakin displin maka pustakaan akan mengangkat nilai-nilai norma sosial dengan baik dan benar. Contohnya displin dalam waktu, pustakawan yang disiplian dalam waktu akan memenuhi tanggung jawabnya sebagai pustakawan dalam merespon pelayanan dengan cepat dan tepat. Semakin menerapkan kedisplianan, pustakawan akan semakin memenuhi kode etik profesi sebagai pustakawan itu sendiri.

Etika pustakawan yang sudah memenuhi norma sosial itu pun akan berpengaruh kepada pelayanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka. Pelayanan akan berjalana dengan tepat waktu dan lancar. Sehingga para pemustaka pun puas akan pelayanan yang cepat dan juga baik oleh pustakawan.

Penutup

Kedisplinan sangat berpengaruh terhadap etika pustakawan. Dimana Pustakawan yang memiliki kedispilanan tinggi akan memiliki rasa tangging jawab yang tinggi. Sehingga pustakaan akan melaksakan kode etik profesi pustakawana itu sendiri dan menjalankan norma-norma sosial yang ada di masyarakat. Hal ini juga berpengaruh terhadap keterampialan, kemampuan dan etos kerja bagi pemustaka itu sendiri.

Diharapkan pustakawan dapat semakin meningkatkan kedisiplianan dalalm waktu, ketepatan kerja sehingga pelayanan dan kode etik profesi perpustakaan itu sendiri terpenuhi dengan baik dan benar.

Daftar Pustaka

Sulistyo-Basuki. (1991*). Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utamaa.

Hasibuan, Malayu. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Fathoni, Abdurrahmat. (2006). *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipt.

Rivai, Veithzal. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo.

Simamora, henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.

Hermawan S, Rachman dan Zulfikar Zen, (2006). *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto.

CAKROK PINTAR

MGMP Fikih MTs DKI Jakarta Bekerja
an Persatuan Guru Nahdlatul Ulama
WORKSHOP CLASS PSYCHOWRITING METHOD
Bagi Guru Madrasah DKI Jakarta

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA – INDONESIA

Buku ini sangat mantap, dan akan selalu bermanfaat. Di era pandemi ini, kawan-kawan mahasiswa selalu ada jalan untuk kreatif. Menulis merupakan salah satu cara untuk menjadi kreatif. Selamat, semoga bisa dinikmati...

Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Jika perpustakaan ibarat rumah, maka pustakawan yang memiliki interpersonal skills adalah seorang ibu yang bisa membuat rumah menjadi hidup, hangat dan nyaman. Buku ini mencoba memberikan gambaran interpersonal skills yang diterapkan di perpustakaan. Para pengelola perpustakaan wajib membaca buku ini, agar perpustakaan yang dikelola menjadi menyenangkan serta membawa manfaat bagi masyarakat.

Dra. Labibah Zain, M.LIS.
Presiden Asosiasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam Indonesia

Jika kita orang biasa-biasa saja, bukan anak presiden atau anak raja, maka kita harus punya karya, dan menulis adalah cara terbaik untuk mengekspresikan segala rasa dan warisan terdahsyat.

Dr. H. Muhsin Kalida, MA., M.Pd.
Psychowriter, Pegiat Literasi, Dosen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

LADANG KATA

ISBN: 978-623-6386-33-0